

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dari Tahun ke tahun, dari jaman ke jaman telah banyak mengalami perubahan khususnya pada bidang pemerintahan yang berpengaruh terhadap masyarakat, salah satunya adalah ketidak puasan pelayanan terhadap masyarakat akan sistem pemerintahan yang kurang baik, buruknya kinerja pemerintah, kualitas pelayanan publik yang rendah maka rakyat mengharapkan lahirnya *good governance* dan mereka cukup paham bahwa pemerintahan yang baik itu antara lain dapat mewujudkan kebijakan – kebijakan yang baik.

Untuk mewujudkannya banyak langkah yang mesti direncanakan, dilakukan, dan dinilai secara sistematis dan konsisten. Dalam konteks ini, penataan sumber daya manusi menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Terlebih lagi di era otonomi daerah seperti sekarang. Penataan sumber daya manusia yang profesional dalam manajemen otonomi daerah harus diprioritaskan, karena reformasi dibidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas, lebih mampu mengembangkan fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi. Maka dari itu pemerintah pusat juga harus melaksanakan otonomi daerah sesuai UUD yang tertera yang berisi tentang desentralisasi kepegawaian, yaitu terdiri dari :

1. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2000 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2000 tentang Formasi Pegawai Negeri Sipil.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil.

Dengan adanya peraturan tersebut maka unit pengelola sumber daya manusia dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil sudah selayaknya ditangani oleh sebuah lembaga teknis daerah berbentuk badan atau kantor, Selama ini daerah otonom hanya memiliki kewenangan terbatas terhadap pengelolaan sumber daya manusia, antara lain menyangkut usulan kenaikan pangkat, usulan mutasi, usulan pengisian jabatan kerja dan usulan pemberhentian, sedangkan keputusan terakhir tetap berada di tangan Pemerintah Pusat. Untuk memberi dasar yang kuat bagi pelaksanaan desentralisasi kepegawaian tersebut, diperlukan adanya pengaturan kebijakan manajemen terhadap Pegawai Negeri Sipil secara nasional tentang norma, standar, dan prosedur yang sama dan bersifat nasional dalam setiap unsur manajemen kepegawaian. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah merupakan Perangkat Pemerintah Daerah yang berwenang melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja pegawai dalam rangka menunjang tugas pokok Gubernur, Bupati/Walikota.

Agar terlaksana kelancaran pelaksanaan tersebut maka tergantung terhadap kesempurnaan pegawai yang menjalankan tugasnya dengan profesionalisme, juga harus mampu bekerja dengan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan roda pemerintahan, karena pegawai lah yang akan melakukan atau memberikan pengarahan kepada publik dari program atau pelayanan

pemerintahan yang ada saat ini. Masyarakat harus merasa puas dengan pelayanan yang pemerintah berikan maka secara tidak langsung *feedback* nya pun akan baik terhadap pemerintahan itu sendiri dan bagi bangsa dan Negara Indonesia. Yang di dalamnya mengandung unsur unsur yaitu dari mulai biaya, estimasi, dan mutu. Dengan biaya yang lebih murah dan estimasi waktu yang relatif lebih cepat juga tentunya dengan mutu kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat .

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi sehaarusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi saat ini kenyataannya masyarakat merasa kurang percaya terhadap pelayanan publik dari pemerintah, masih saja ada keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas atau pegawai yang kurang responsive. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra buruk kepada pemerintah.

Maka dari itu, dibutuhkan pelayanan publik yang bisa melayani masyarakat dengan profesionalisme agara rasa kepercayaan mereka dapat kembali lagi dan merasa nyaman dilayani oleh pemerintah. Dalam hal ini sebagai institusi layanan catatan sipil dan layanan pendaftaran penduduk yang berada di Jawabarat Khususnya di kota Bandung yang memberikan pelayanan sebagai. layanan Disdukcapil Kota Bandung terdiri atas Layanan Pencatatan Sipil (Capil) dan Layanan Pendaftaran Penduduk (Dafduk). Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang, dalam register pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana, dokumen yang dicatat meliputi akta-akta serta catatan pinggir. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan

biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen penduduk berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan, maka dari itu diperlukanlah profesionalisme kerja untuk mencapai tujuan dan tugas organisasi tersebut.

Setelah melakukan observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, peneliti menemukan permasalahan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Reliability*. Kurangnya kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya pegawai yang tidak mampu melayani masyarakat. Pegawai tersebut perlu dibantu oleh rekan kerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. *Assurance*. Kurangnya kemampuan aparat dalam memberikan jaminan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan, sehingga pegawai tersebut tidak memberikan jaminan waktu dalam melayani masyarakat.

Permasalahan tersebut diduga disebabkan karena kurangnya profesionalisme kerja pegawai, hal tersebut dapat dilihat dari:

1. *Kebutuhan untuk Mandiri*. Kurangnya kemampuan melakukan hal yang bisa dilakukan oleh sendiri. Terlihat dari adanya pegawai yang perlu dibantu oleh rekan kerjanya dalam melayani masyarakat. Pegawai yang bersangkutan kurang mandiri dan tidak mau mempelajari pekerjaan yang ia lakukan.

2. Dedikasi. Kurangnya pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Terlihat dari adanya pegawai yang kurang mampu dan cakap menggunakan sarana dan prasarana pelayanan yang dapat mempersingkat waktu pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan peneliti diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?
2. Faktor-faktor apakah yang dapat mengambat profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
3. Upaya-upaya apasaja yang dapat mengurangi hambatan dalam profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada yakni, diantaranya :

1. menganalisis seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengurangi hambatan dalam pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

A. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi terhadap kajian terkait dengan pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung serta dapat menjadi bahan acuan dan referensi pada penelitian sejenis yang dilakukan dimasa yang akan datang.

B. Kegunaan Praktis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan Menambah pemahaman pembaca mengenai pengetahuan terkait dengan profesionalisme kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik serta dapat Memberikan pemahaman akan pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.