

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Disiplin administrasi akan terpusat dalam membahas tentang organisasi, dikarenakan organisasi adalah unsur dari administrasi yang didalamnya terdapat serangkaian kegiatan Kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lebih secara rasional guna mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Pusat kajian dari ilmu administrasi adalah fenomena Kerjasama yang bersifat komperatif dan terorganisasi, dengan demikian administrasi memiliki Batasan terkait dengan Kerjasama yang dilakukan harus didasarkan pada pembagian tugas yang sudah ditentukan dengan struktur dan memberdayakan sumberdaya – sumberdaya secara efektif dan efisien.

Organisasi merupakan unsur yang penting dalam administrasi, karena merupakan suatu wadah atau tempat berlangsungnya kegiatan-kegiatan administrasi dilaksanakan. Sekelompok orang dalam organisasi berinteraksi berdasarkan pada hubungan kerja melalui pembagian tugas yang tersusun secara hierarkis dalam suatu struktur untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

Organisasi pemerintah atau yang sering disebut juga organisasi publik memiliki tugas dan wewenang yang telah diatur didalam suatu

landasan hukum yang ditetapkan oleh pemerintahan. Organisasi publik memiliki perbedaan dengan organisasi privat atau organisasi bisnis yang berorientasi pada mencari keuntungan finansial sebagai tujuan utamanya. Organisasi publik memiliki peran penting untuk memberikan pelayanan untuk kebutuhan seluruh lapisan masyarakat sebagai landasan utamanya. memberikan layanan kepada publik tersebut dilakukan untuk memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh publik dalam hal ini adalah masyarakat.

Pada proses pencapaian tujuan, organisasi membutuhkan manajemen agar setiap pekerjaan yang dilakukan menjadi terarah dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Manajemen berfungsi untuk membantu organisasi dalam mengatur sistem tata kerja seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, melakukan koordinasi, serta pengendalian atau pengawasan. Kegiatan tersebut ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya untuk memudahkan pencapaian tujuan.

Pengelolaan sumber daya yang dimiliki organisasi meliputi sumber daya finansial, fisik, sumber daya manusia dan kemampuan teknologi. Kegiatan manajemen harus dapat menyatukan seluruh sumber daya yang dimiliki sehingga diharapkan dapat tercapai dengan efektif. Suatu kegiatan dalam organisasi dapat dikatakan berhasil apabila manajemennya dapat mengatur jalannya organisasi dengan baik sehingga memperoleh hasil secara maksimal.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentunya menyangkut kepentingan umum sebab semua lapisan masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan tersebut. Oleh karena itu aparaturnegara sebagai pelaksana pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik terdapat kualitas yang menentukan apakah pemberian layanan kepada publik sudah sesuai dan berjalan dengan baik atau belum.

Kinerja bagi suatu organisasi sangat penting karena kinerja dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan tugasnya. Pada hakikatnya kinerja adalah pencapaian kerja yang dicapai oleh suatu organisasi sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Kinerja menjadi sangat penting karena suatu hasil kerja dapat dikatakan tercapai apabila kebutuhan masyarakat luas terpenuhi.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu bentuk ukuran dari kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini adalah pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan unsur penting untuk menjalankan pelayanan publik karena kualitas pelayanan akan menjadi salah satu tolok ukur untuk keberhasilan suatu organisasi publik dalam menjalankan tugasnya. Bila kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik maka dari itu masyarakat akan merasa puas karena mendapatkan pelayanan

yang prima, hal ini yang menjadi tingkat keberhasilan kinerja organisasi publik.

Administrasi Kependudukan antara lain bertujuan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan yang akurat, lengkap, terkini secara nasional sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, Administrasi Kependudukan Nasional yang tertib dan terpadu, serta memberikan data kependudukan yang menjadi acuan dasar bagi sektor-sektor terkait dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kegiatan kemasyarakatan. Pembangunan Administrasi Kependudukan merupakan isu yang sangat strategis dan lintas sektoral. Pengintegrasian berbagai aspek kependudukan ke dalam perencanaan pembangunan dan bagaimana pembangunan kependudukan itu sendiri akan dicapai, akan menjadi pekerjaan besar yang harus diwujudkan..

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung berupaya mewujudkan keterkaitan pembangunan kependudukan, sebagai bentuk dinamika kependudukan dengan berbagai kebijakan pembangunan menjadi prioritas penting agar ke depan pengelolaan kependudukan dapat mewujudkan keseimbangan yang serasi antara kuantitas dan kualitas penduduk, mengarahkan mobilitas penduduk dan penataan persebarannya yang didukung oleh upaya perlindungan, pemberdayaan penduduk, peningkatan pemahaman dan pengetahuan wawasan kependudukan bahkan sejak dini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan

pelayanan di bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Bandung memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Pencatatan Kependudukan Kota Bandung melakukan inovasi pelayanan untuk mengatasi permasalahan seputar pelayanan Akta Kelahiran, dan untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan Kota Bandung menerapkan sistem pelayanan keliling atau mapeling untuk mensosialisasikan proses pembuatan akta kelahiran kepada masyarakat. lakukan. jauh dari lokasi. Hal ini memudahkan masyarakat untuk menyelesaikan proses pelayanan.dalam satu hari.

Permasalahan yang timbul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus meningkatkan kualitas pegawainya dengan meningkatkan kinerjanya guna mengimbangi permintaan masyarakat akan pelayanan pembuatan akta kelahiran.agar kualitas pelayanan meningkat

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencaatatan Sipil Kota Bandung, ditemukan permasalahan terkait kinerja pegawai dan dapat dilihat dalam dimensi sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu, Misalnya: masih ada beberapa pegawai yang belum kembali bekerja meskipun waktu istirahat telah usai, terdapat pegawai yang datang terlambat dan tidak menghadiri apel pagi.
2. Kemampuan, Misalnya: Seiring dengan inovasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu berupa nomor antrian yang dapat diakses melalui sms tetapi nomor antrian tidak dapat diperoleh hanya dengan satu sms, maka dari itu masyarakat mengeluhkan inovasi, tapi dari pegawai sepertinya tidak mau tau masalahnya tapi disuruh melakukan sms lagi, hal ini tidak diinginkan oleh masyarakat selain itu terdapat kesalahan penulisan nama orang tua dalam akta kelahiran

Permasalahan tersebut diatas diduga disebabkan oleh kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kinerja Pegawai tersebut, dengan rendahnya Kinerja Pegawai mengakibatkan rendahnya Kualitas Pelayanan, terlihat dari dimensi:

1. Bukti langsung, misalnya: inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Seperti yang dijelaskan dalam masalah Kemampuan, orang yang menerima inovasi layanan kurang puas. selain itu dari segi fasilitas penggunaan mesin antrean yang tidak digunakan sehingga masyarakat yang mengantre sering terjadi menyelean dalam me
2. Keandalan Misalnya : Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih ditemukan adanya kesalahan dalam pembuatan akta kelahiran yang diterima oleh masyarakat terkait

dengan pelayanan pembuatan data administrasi kependudukan. Selain itu seperti dipermasalahkan ketepatan waktu ada beberapa pegawai yang datang terlambat sehingga loket pelayanan yang harusnya sudah buka jadi terlambat karena pegawainya datang terlambat

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam laporan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dirumuskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah **”Bagaimana Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan dan Kegunaan Penelitian adalah

Menemukan data dan informasi yang sebenarnya mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah kemampuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam penerapan teori – teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

##### 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi pemikiran serta sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan alternatif pemecahan masalah yang menyangkut Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,