

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kota Bandung merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang bergerak secara langsung dalam hal melayani masyarakat, untuk itu pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan pelayanan yang tertib dan lancar demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Dasar hukum penyelenggaraan administrasi kependudukan kota Bandung tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pencatatan kematian atau pembuatan akta kematian merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Tujuan dilakukannya pencatatan kematian atau pembuatan akta kematian ialah sebagai bukti atas kematian seseorang dan kepastian hukum atas dokumen penduduk. Akta kematian menjadi hal yang penting karena dapat digunakan sebagai persyaratan pembagian waris, kemudian bagi duda atau janda (terutama bagi pegawai negeri) dapat digunakan sebagai persyaratan menikah, selain itu akta kematian dapat digunakan untuk mengurus pensiun, uang duka, tunjangan, taspen, asuransi, dan lain-lain. Hal-hal tersebut menunjukkan betapa pentingnya kepemilikan akan bukti tertulis atas peristiwa kematian yang dialami oleh warga negara. Dasar hukum pencatatan kematian atau pembuatan akta

kematian tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Tabel 1.1
Jumlah Akta Kematian Yang Diterbitkan Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Pemohon Kutipan Akta Kematian
1	Januari	1268
2	Februari	1255
3	Maret	1633
4	April	1439
5	Mei	981
6	Juni	904
7	Juli	2429
8	Agustus	2359
9	September	1760
10	Oktober	1228
11	November	0
12	Desember	0
Jumlah		15256

Sumber : Disdukcapil Kota Bandung,2021

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah akta kematian yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada tahun 2021 berjumlah 15.256. Untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, maka diperlukan pengembangan sumber daya manusia agar dapat tercipta pelayanan yang berkualitas.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, dikatan demikian karena sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam keberlangsungan organisasi. Untuk itu pengembangan sumber daya manusia

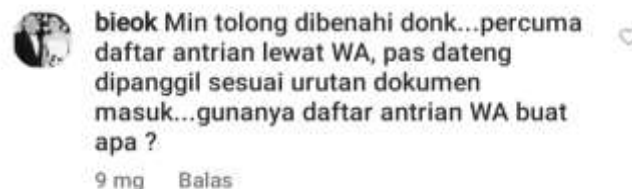
menjadi hal yang penting guna meningkatkan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan loyalitas para pegawai terhadap organisasi.

Adanya pengembangan sumber daya manusia akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan dapat dijadikan cerminan bagi keberhasilan suatu organisasi dalam mengelola para pegawainya. Jika pengelolaan sumber daya manusia baik maka kualitas pelayanan yang diberikan pun akan baik. Menurut Zaithaml et.al dalam Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsivines* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terdapat permasalahan berupa belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan hal ini ditandai dengan :

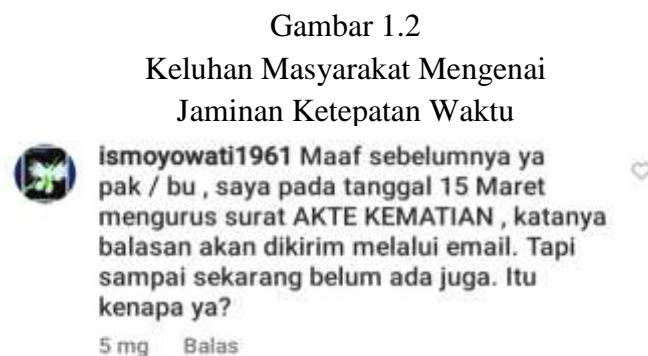
1. *Reliability* (Kehandalan) belum optimal, hal ini ditandai dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat memuaskan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi.

Gambar 1.1
Keluhan Masyarakat Mengenai
Kehandalan Pegawai



Sumber : Instagram Disdukcapil Kota Bandung,2022

2. *Assurance* (Jaminan) masih rendah, hal ini ditandai dengan kepastian waktu atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 1410 Tahun 2016 akta kematian dapat diselesaikan paling lambat 8 (delapan) hari kerja sejak tanggal diterimanya berkas persyaratan secara lengkap dan benar. Namun kenyataannya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan jaminan waktu yang seharusnya.



Sumber : Instagram Disdukcapil Kota Bandung,2022

Permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan di atas diduga disebabkan akibat kurangnya pengembangan sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hal ini terlihat dari :

1. Kurangnya motivasi atau dorongan. Hal ini terlihat dari kurangnya motivasi atau dorongan yang diberikan oleh kepala, sehingga membuat pegawai tidak bersemangat dalam bekerja.
2. Kurangnya pengembangan dan pelatihan. Hal ini terlihat dari kurangnya kemampuan yang dimiliki sebagian pegawai di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menyelesaikan tugas yang sudah menjadi tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Melihat keadaan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji mengenai **“Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pembuatan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

Seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan (studi pembuatan akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

2. Memperoleh data dan menggambarkan informasi mengenai Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam memecahkan masalah Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis diharapkan dapat mengembangkan khasanah disiplin ilmu Administrasi Publik, khususnya kebijakan publik yang menyangkut Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran mengenai Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

3. Kegunaan Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman keilmuan khususnya mengenai Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.