

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia pada hakikatnya berkewajiban memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh Penduduk Indonesia baik penduduk yang berada didalam Negeri maupun penduduk Indonesia yang berada di luar Negeri. Untuk memberikan pengakuan dan perlindungan tersebut, perlu dilakukan kegiatan tentang pengaturan administrasi kependudukan.

Setiap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi maupun instansi selalu berfokus pada tujuan yang hendak dicapai. Salah satu unsur yang paling krusial untuk mencapai tujuan tersebut adalah pegawai, karena pegawai merupakan aset utama dalam suatu organisasi, pegawai sebagai perencana serta sebagai pengendali dari untuk kegiatan suatu organisasi. Organisasi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawainya dituntut harus memiliki kinerja yang baik sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai didapatkan dari kerja keras dan usaha-usaha yang telah dilakukan dengan proses yang sangat panjang, dengan begitu pegawai yang bersungguh-sungguh dalam melakukan tugasnya akan

mencapai keberhasilan yang ditargetkannya sesuai dengan tujuan organisasi dalam konteks ini yaitu meningkatkan kualitas pelayanan.

Kinerja pegawai sangat berperan dalam pencapaian tujuan organisasi, karena pada hakikatnya suatu organisasi dikelola oleh manusia, sehingga kinerja sesungguhnya yaitu perilaku manusia dalam menjalankan perannya dalam suatu organisasi. Menurut Kusriyanto dalam buku Mangkunegara (2006:9) mendefinisikan bahwa kinerja pegawai merupakan perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Sedangkan menurut Armstrong dan Baron dalam buku Wibowo (2010:7) mendefinisikan kinerja pegawai yaitu hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, memberikan kontribusi ekonomi dan kepuasan konsumen.

Salah satu unsur penting yang berkaitan dengan pengembangan organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Petugas pelayanan merupakan individu yang berasal dari background yang berbeda sehingga karakteristiknya pun akan berbeda, dengan begitu setiap pegawai harus mampu bekerja secara profesional dalam melayani tipe masyarakat yang berbeda pula.

Kualitas pelayanan yaitu keadaan dimana pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat. Terimplementasinya pelayanan yang berkualitas tidak lepas dari kinerja pegawai yang berkualitas pula, baik dari segi respon pegawai kepada masyarakat, kemampuan memenuhi pelayanan, pengetahuan pegawai tentang pelayanan yang diberikan, sikap empati

terhadap masyarakat dan faktor lainnya yang terlibat dalam proses pelayanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam suatu organisasi untuk membantu keperluan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka petugas pelayanan harus mendahulukan kepentingan masyarakat dengan kurun waktu yang seefektif mungkin, proses pelayanan yang mudah sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan tersebut.

Jasa pelayanan yang berkualitas dan memuaskan merupakan harapan dari semua masyarakat, masyarakat akan membandingkan jasa pelayanan yang mereka peroleh karena setiap orang memiliki pengalaman pelayanan yang berbeda beda. Setiap orang pasti memiliki kenangan dan juga pengalaman yang tidak mungkin dapat dihilangkan begitu saja sehingga akan berdampak pada siklus selanjutnya. Dengan begitu petugas pelayanan harus sangat berhati-hati dalam proses pemberian pelayanan agar dapat berkualitas.

Penyelenggaraan publik di Indonesia selalu menjadi perbincangan publik karena perbaikannya yang cenderung berjalan ditempat, sedangkan pelayanan publik banyak sekali keterlibatannya ke seluruh ruang publik, sehingga kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari para pelayan (pemerintah), meskipun tuntutan tersebut sering sekali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang terjadi masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, proses yang ribet dan ketidakpastian. Keadaan seperti ini

terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang harus melayani bukan sebagai pihak yang dilayani.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan satu-satunya organisasi penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah kota Bandung. Beberapa dokumen administrasi kependudukan yang wajib masyarakat miliki yaitu diantaranya Kartu Tanda Pengenal (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Perkawinan, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Perceraian (Jika ada) dan Kartu Kematian. Dokumen-dokumen tersebut yang akan menjadi pengakuan negara untuk warganya sebagai bukti kewarganegaraan dan bukti perdata, karena semua dokumen tersebut akan saling membutuhkan satu sama lain.

Berdasarkan beberapa dokumen administrasi kependudukan tersebut, terdapat dokumen yang masih dirasa tidak cukup penting untuk dimiliki oleh masyarakat terutama untuk masyarakat tingkat bawah, dokumen tersebut yaitu akta kematian. Padahal dari setiap dokumen administrasi kependudukan tersebut memiliki kegunaan yang berkaitan satu sama lain.

Akta merupakan suatu bentuk tulisan yang dengan sengaja dibuat agar dapat digunakan sebagai bukti otentik tentang suatu peristiwa yang telah terjadi dengan disetujui dan ditandatangani oleh pihak yang bertugas membuatnya. Akta kematian merupakan bukti sah mengenai peristiwa kematian seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga jumlah penduduk di suatu daerah dapat berubah.

Berikut data jumlah akta kematian di Kota Bandung pada tahun 2021:

Tabel 1. 1 Jumlah Akta Kematian di Kota Bandung 2021

NO	BULAN	KEMATIAN	
		WNI	WNA
1	Januari	989	0
2	Februari	1576	0
3	Maret	1038	0
4	April	265	0
5	Mei	333	0
6	Juni	835	0
7	Juli	1057	0
8	Agustus	996	2
9	September	1036	0
10	Oktober	893	1
11	November	1506	1
12	Desember	1697	1
Jumlah		12221	5
Total Akta Kematian		12226	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Berdasarkan data jumlah pembuatan akta kematian di Kota Bandung tersebut, terlihat bahwa peminat pembuatan akta kematian tidak terlalu banyak sedangkan jumlah kematian di kota bandung pada tahun 2021 jumlahnya lebih banyak daripada jumlah data pembuatan akta kematian tersebut. Menurut hasil observasi yang dilakukan, peminat pembuatan akta kematian dijumpai pada masyarakat kalangan menengah ke atas sedangkan untuk masyarakat tingkat bawah mereka

tidak memperdulikan pembuatan akta kematian tersebut padahal manfaat dari akta kematian diantaranya yaitu:

1. Untuk penetapan status duda atau janda sebagai syarat untuk menikah lagi.
2. Untuk persyaratan pengurusan pembagian warisan.
3. Untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya.
4. Untuk persyaratan mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, Asuransi, Taspen, Pensiunan dan Perbankan.

Penyebab terjadinya masyarakat bawah tidak mementingkan akta kematian tersebut disebabkan karena pegawai kurang mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya pembuatan akta kematian. Padahal jika dilihat dari manfaat akta kematian diatas, semua orang baik dari kalangan atas, mencegah maupun bawah akan sangat membutuhkan akta kematian untuk keberlangsungan hidup seseorang.

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ternyata masih ada kecenderungan tingkat kualitas pelayanan yang masih rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator permasalahan sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (Berwujud/Nyata) masih rendah, menyebabkan pendaftaran melalui SMS tidak efektif karena ketika ada masyarakat yang sudah mendaftar pelayanan pembuatan akta kematian via SMS meskipun masyarakat tersebut mendapatkan nomor antrian pertama tetapi saat tiba di kantor sudah ada yang datang masyarakat yang telah mendapat antrian via SMS tetap harus antri sesuai antrian yang ada di kantor.

- 2) *Assurance* (Jaminan) masih rendah. Hal ini terlihat dari proses pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Estimasi pembuatan akta kematian yang diberikan selama 2 hari, pada kenyataan dilapangan pembuatan akta kematian selesai dengan kurun waktu 1 minggu.

Dari permasalahan tersebut, peneliti menduga bahwa kinerja belum optimal, hal ini terlihat dari:

- 1) *Capability* (Kemampuan) masih rendah. Hal ini terlihat dari petugas kurang cepat dalam menyelesaikan tugasnya, yang mengakibatkan estimasi pembuatan akta kematian menjadi terlambat.
- 2) *Communication* (Komunikasi) masih rendah. Terlihat dari pegawai belum memiliki hubungan kerja sama tim yang cukup baik, hal ini dilihat dari komunikasi yang dilakukan belum terjalin dua arah antara pimpinan dan bawahan. Kebebasan berpendapat antar pegawai maupun pegawai kepada atasan belum diterima dengan baik..

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul:
“HUBUNGAN ANTARA KINERJA PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Seberapa besar hubungan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi untuk pembaca, serta dapat menjadi pelengkap bagi penelitian sebelumnya.

2) Kegunaan Praktis

Bagi peneliti sebagai salah satu cara untuk menambah pemahaman pada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Kegunaan praktis dalam penelitian ini semoga dapat digunakan sebagai informasi dan pemikiran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk menambah referensi

tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dan masyarakat dapat mengetahui dan menilai sendiri kualitas pelayanan yang sebenarnya.