

BAB II

LANDASAN TEORI

2. 1. Uraian Teoritis

2. 1.1 Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (2008: 8) dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Menurut Chandler dan Plano (2008:3) dalam buku Deddy Mulyadi administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Woodrow Wilson (2012 :21) dalam buku Wirman Syafri Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah kerana tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

A. Pengertian Administrasi

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari kegiatan administrasi. Administrasi merupakan salah satu unsur yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan dari berbagai kegiatan.

Menurut S.P Siagian (2004: 2) dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan administrasi sebagian keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Herbert A Simon (1993: 3) dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Menurut E.N. Gladden (1953 :9) dalam buku Wirman Syafri Administrasi dapat didefinisikan sebagai organisasi dan pengarahan sumber daya manusia dan sumber-sumber materi lain untuk mencapai tujuan yang dikendaki.

2.1.2 Teori Manajemen Publik

Menurut Overman (dalam Keban, 2004 :45) dalam buku Ladzi Safroni mengatakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* di satu sisi sedangkan

di sisi lain adalah sumber daya manusia , keuangan, fisik, informasi dan politik.

Menurut Jay Shafrits, Albert Hyde, dan Steven Ott (1997 :46) dalam buku Ladzi Safroni pendapat bahwa telah terjadi transisi manajemen publik pada tahun 1990-an. Transisi tersebut meliputi beberapa hal di antaranya : (1) privasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. (2) rasionalisasi dan akuntabilitas .(3) perencanaan dan control. (4) keuangan dan penggaran .(5) produktivitas sumber daya manusia. Kelima hal inilah yang merupakan aspek-aspek atau isu-isu penting yang perlu dipertimbangkan dan dilakukan dalam manajemen publik atau administrasi publik.

2.1.3 Teori Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Lonsdale (1994 :189) Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta kerana umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut Moenir (2006: 26-27) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

A. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dalam Kadir (2015 : 140) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melaksanakan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain- lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Hal ini dapat dilihat apakah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga menunjukkan adanya kewajiban yang sudah dipenuhi pemberi pelayanan dan hak yang diterima oleh

penerima pelayanan. Sebaliknya, maka penerima layanan juga harus melaksanakan kewajiban apakah dengan membayar biaya pelayanan dan sebagai pemberi pelayanan apakah telah mendapatkan haknya seperti mendapat jam istirahat ataupun balas jasa yang dilakukan dari pemerintah berupa gaji secara tepat.

Menurut SESPANAS LAN dalam kadir (2015: 142-143) aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standart dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlihat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan mereka.

A. Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk

memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (pasolong,2007:4)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan konsumen/pelanggan”(Ratminto dkk,2013:2)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian publik adalah mengenai orang atau masyarakat dimiliki masyarakat serta berhubungan dengan memengaruhi suatu bangsa, Negara, atau komunitas. Publik biasanya dilawankan dengan swasta atau pribadi seperti pada perusahaan publik atau suatu jalan.

Pelayanan publik adalah merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang di miliki komitmen kepada publik. Reformasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Gronroos (1990:27) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Kotler yang dikutip Lukman (2000:8) memberikan batasan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu prosedur secara fisik. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara Ivancevich, Lorenzi, dan Crosby, Skinner (1997:449) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto,dkk,2010:6)

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dari Instansi yang paling rendah sampai kepala yang paling tinggi dalam bidang untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yaitu:

1. Kepentingan umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

2. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan.

3. Kesamaan hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

5. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

6. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perilaku atau tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

2.1.4 Ciri-ciri pelayanan publik

Menurut Effendi (1986:213) mengemukakan bahwa pelayanan public adalah sebagai berikut:

- a. *Profesional*, pelayanan publik dengan ciri adanya akuntabilitas dan responsibilitas.
- b. *Efektif dan efisien* dengan lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran, sedangkan efisien menghindari adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

- c. *Sederhana*, dengan tata cara pelayanan yang mudah dipahami, dapat dilaksanakan dengan cepat, dan tidak berbelit-belit.
- d. *Transparan dan terbuka* adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - 1) Prosedur/ tata cara pelayanan
 - 2) Persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrative
 - 3) Unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - 4) Rincian biaya/ tariff pelayanan dan cara pembayarannya
 - 5) Jabwal waktu penyelesaian pelayanan
 - 6) Diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
- e. *Tepat waktu* pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
- f. *Responsif*, dengan cepat tanggap dan menanggapi berbagai masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- g. *Adaptif* mudah menyesuaikan dengan apa yang menjadi tuntunan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Citizen's Charter merupakan standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan masukan pelanggan yang disepakati birokrasi untuk melaksanakannya dalam menjamin mutu pelayanan publik. Pada dasarnya, model *Citizen's Charter* menempatkan pengguna layanan sebagai pusat

perhatian. Ini berarti kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan.

Dalam *Citizen's Charter* dapat dicantumkan hak dan kewajiban baik bagi pengguna layanan maupun kewajiban birokrasi seperti: durasi penyelesaian layanan, biaya layanan, penyampaian keluhan pengguna layanan, dan waktu penyelesaian.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M,PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas (Surjadi, 2009:46), CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

1. Pelayanan harus cepat, Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat, Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat, produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya
4. Pelayanan harus berkualitas, produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan

2.1.6 Pengertian Akta kelahiran

Akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu

adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang itu.

Setiap anak berhak memiliki akta kelahiran sejak kelahirannya sebagai status pengakuan kewarganegaraanya dengan tercatatnya seorang anak dalam akta kelahiran sebagai identitas sahnya, maka secara hukum keberadaanya dianggap ada. Menurut ketentuan hukum hak atas akta kelahiran dijamin dalam undang-undang sebagai berikut.

2.1.7 Syarat-syarat Pengurusan akta kelahiran

1. Fotokopi KTP orang tua (keduanya, jangan salah satu)
2. Surat kelahiran dari desa (asli)
3. Surat kelahiran dari bidan/ dokter/ rumah sakit (asli)
4. Fotokopi surat nikah/ akta perkawinan orang tua (dilegalisir)
5. Fotokopi kartu keluarga.
6. Menghadirkan 2 orang saksi (fotokopi KTP 2 orang, tanpa orangnya.
7. Untuk WNA melampirkan fotokopi dokumen imigrasi, paspor, dan STMD (Surat Tanda Melapor Diri) dari kepolisian.

2.1.8 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pada dasarnya, pelayanan administrasi Kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu wilayah. Penyelenggaraan administrasi Kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi Kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi Kependudukan,

pemerintahan, dan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, adanya dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan public tanpa diskriminasi.

Sistem administrasi kependudukan menurut (Rahmawati, 2010, h. 56) merupakan sistem yang mengatur seluruh administrasi yang menyangkut masalah kependudukan pada umumnya. Dalam hal ini terkait tiga jenis pengadministrasian yaitu, pertama pendaftaran penduduk, kedua pencatatan sipil, dan tiga pengelolaan informasinya. Ketiga sub sistem tersebut masing-masing memiliki pengertian dan defenisi yang mampu memberikan penggambaran tentang seluruh kegiatannya.

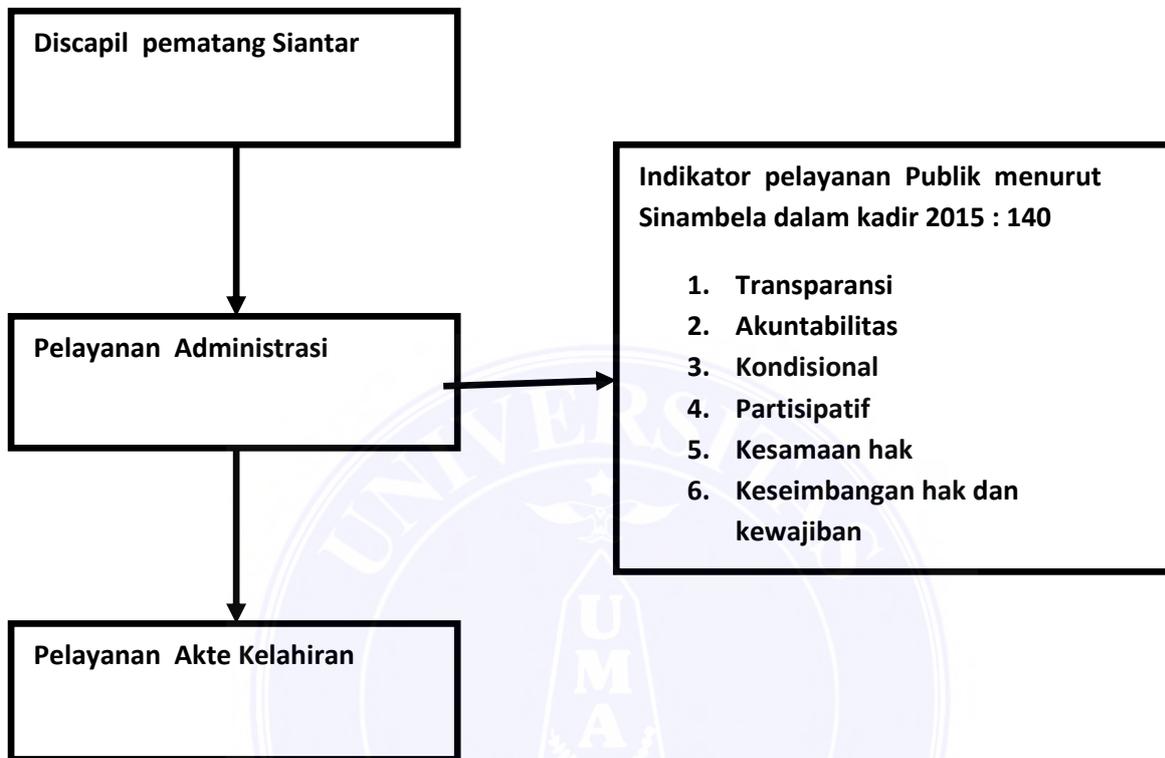
2.2 Kerangka Pemikiran

Dengan pelayanan Administrasi dengan pengurusan akte kelahiran dapat dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang mana salah satunya mencakup tentang transparansi dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, persyaratan pelayanan, unit kerja dan pejabat yang bertanggung jawab, rincian biaya, waktu penyelesaian, dan informasikan secara terbuka. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya transparansi maka pelayanan yang diberikan para penyelenggara pelayanan publik tersebut tidak akan tercapai suatu kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

Gronroos (1990 : 27) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan proses atau tata cara yang berkaitan dengan satu sama lain sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian adapun penjelasan dari kerangka berpikir adalah dimulai dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Pematang Siantar yang akan memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber :

Diolah oleh penulis