**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Administrasi** 
     1. **Pengertian Administrasi**

Sebelum memahami administrasi negara, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai administrasinya sendiri. Ilmu Pengetahuan administrasi merupakan suatu fenomena masyarakat baru, karena baru timbul sebagai salah satu cabang dari limu – ilmu sosial yang ada, akan tetapi dalam prakteknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi di Indonesia. Beberapa negara memiliki istilah administrasi, misalnya administrasi menurut bahasa Italia menggunakan kata *“administrazione”* bahasa Perancis *“administration”,* bahasa Belanda *“administratie”,* bahasa Inggris *“management”.*

* + 1. Administasi dalam Arti Sempit

**Atmosudirjo**  yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya Studi Tentang ilmu administrasi (2005 : 5), mengatakan bahwa ”**Tata usaha pada hakikatnya merupakan pengendalian informasi.”**

**Wajong** yang dikutip oleh **Silalahi**, Studi Tentang Ilmu Administrasi (2005 : 5), menyatakan:

**Kegiatan administasi meliputi pekerjaan tatausaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan.**

**Mufiz** yang dikutip **Silalahi**, Studi Tentang Ilmu Administrasi (2005 : 6), juga menyatakan :

**Administrasi berarti tatausaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta – fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta berhubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.**

Pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kegiatannya tidak lain dari tulis menulis, catat mencatat, menggandakan, menyimpan, dan mengirim segala jenis warkat yang berhubungan dengan kegiatan – kegiatan untuk mewujudkan tugas pokok suatu organisasi. Dalam pengertian sempit itu kondisinya tidak lebih dari sebuah ruangan yang berisi meja dan kursi kerja, dengan sejumlah orang yang sibuk bekerja diantara tumpukan kertas, map, dan buku yang diantarannya ada yang mempergunakan alat atau pula yang tanpa alat.

* + 1. Administasi dalam Arti Luas

**Robbins** yang dikutip **Silalahi**, Studi Tentang Ilmu Administasi (2005 : 9) mengatakan bahwa adminitrasi yaitu **“Keseluruhan proses dari aktivitas – aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain.”**

Dapat dikatakan administrasi karena kelompok orang, pembagian tugas serta tujuan yang akan di capai dan cara untuk mencapai tujuan dapat tersusun secara sistematis, apabila tidak tersusun sistematis tidak dapat disebut sebagai administrasi.

**Siagian** yang dikutip **Silalahi**, Studi Tentang Ilmu Administrasi (2005 : 9), mengemukkan bahwa:

**Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.**

**Gie** yang di kutip **Silalahi**, Studi Tentang Ilmu Administrasi (2005 : 9), mengemukakan bahwa:

**Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.**

Dapat dikatakan bahwa administrasi adalah suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan administasi menjadi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat karena manusia merupakan makhluk sosial yang mana membutuhkan orang lain atau tidak bisa hidup sendiri. Berdasarkan uraian dan definisi – definisi seperti dikemukakan diatas:

**Silalahi**, Studi Tentang Ilmu Administrasi (2005 : 10), merincikan beberapa ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi yaitu:

* + - * 1. **Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.**
        2. **Kerjasama, artinya kegiatan administasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerjasama.**
        3. **Pembagian tugas, artinya kegiatan administasi bukan sekedar kegiatan kerjasama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.**
        4. **Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan berlangsung dalam tahapan – tahapan tertentu secara berkesinambungan.**
        5. **Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.**

Maka disederhankan ciri pokok untuk dapat disebut sebagai administrasi adalah kerja sama dilakukan oleh sekelompok orang yang berdasarkan pembagian secara terstruktur dengan maksud mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumberdaya – sumberdaya.

* + 1. **Dimensi – Dimensi Ilmu Administrasi**

Ada beberapa domain dalam studi yang menjadi objek telaahan dalam lingkup administrasi. Mengikuti konsepsi dari Balai Pembinaan Administrasi (BPA).

**Toha**,yang dikutip oleh **Silalahi**,Studi Tentang Ilmu Administrasi (2005 : 92), mengemukakan adanya delapan unsur adminsitrasi, yaitu:

1. **Organisasi**
2. **Manajemen**
3. **Komuniksi**
4. **Kepegawaian**
5. **Keuangan**
6. **Perbekalan**
7. **Tatausaha**
8. **Perwakilan atau Hubungan Masyarakat**

**Pasolong,** Teori Administrasi Publik (2014 : 3), mengemukakan bahwa :

1. **Efisien berarti bahwa tujuan (motive) dari pada administrasi adalah untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien. Dengan kata lain bahwa pencapaian tujuan adminstrasi dengan hasil yang berdaya berhasil guna (efektif) dan berdaya guna (efisien).**
2. **Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain.**
3. **Rasional berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, tetapi tentu saja yang dilakukan dengan sadar atau disengaja.**

Tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan administasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan serja sehinga tercapai tujuan secara “efektif” dan “efisien” melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistik dan benar – benar tepat, logis dan dapat dikerjakan.

**Siagian** yang dikutip oleh **Silalahi**,Studi Tentang Ilmu Administasi (2005 : 92), mengemukakan adanya enam dimensi dalam membicarakan administrasi. Bidang –bidang tersebut adalah:

1. **Filsafat Administrasi**
2. **Kepemimpinan (*Leadership)***
3. **Hubungan Manusia (*Human Relation)***
4. **Organisasi**
5. **Administrasi Negara**
6. **Administrasi Niaga**

Salah satu dimensi yang disebutkan diatas yaitu Administrasi Negara yang selanjutnya akan dibahas oleh peneliti karena administrasi Negara sangat menunjang untuk tercapainya suatu organisasi.

* 1. **Pengertian Negara**

**Fitner** yang dikutif **Syafiie**,Administrasi Negara (2013 : 9)mendefinisikan: **Negara adalah organisasi kewilayahan yang bergerak dibidang kemasyarakatan dan kepentingan perseorangan dari segenap kehidupan untuk pengawasan pemerintahan dengan legalitas kekuasaan tertinggi.**

**Budiardjo** yang dikutif **Syafiie**, Sistem Administrasi Negara (2013 : 10) mendefinisikan **Negara adalah suatu daerah teritorial yang rakyatnya diperintah oleh sejumlah pejabat yang berhasil menuntut warganya untuk taat pada peraturan perundang –undangan dari kekuasaan yang sah.**

**Sumantri** dalam **Kencana**, Ilmu Administrasi Publik (2010: 20) mendefiniskan:

**“Negara adalah suatu organisasi kekuasaan oleh karenanya dalam setiap organisasi yang bernama negara selalu kita jumpai adanya organ atau alat perlengkapan yang mempunyai kemampuan untuk memaksakan kehendaknya kepada siapa pun juga yang bertempat tinggal di wilayah kekuasaannya”.**

Negara adalah suatu kelompok, persekutuan, alat, organisasi kewilayahan/ kedaerahan, sistem politik, kelembagaan dari suatu rakyat, keluarga, desa baik yang terdiri dari orang-orang yang kuat maupun yang lemah yang merupakan susunan kekuasaan yang memiliki monopoli, kewibawaan, daulat, hukum, kepemimpinan bahkan sistem pemaksaan, sehingga pada akhirnya diharapkan akan memperoleh keabsahan, pengakuan dari dalam dan luar negara, tempat tinggal yang aman, masyarakat yang tentram, bangsa yang teratur, hidup bersama yang lebih baik dan terkendali dalam rangka mewujudkan tujuan serta cita-cita rakyat banyak.

**2.3 Pengertian Administrasi Negara**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin bertambah, hal ini mengakibatkan kebutuhan masyarakat pun bertambah. Sebagian besar persoalan administrasi negara adalah bersumber dari persoalan masyarakat, oleh karena itu tuntunan – tuntunan masyarakat yang meningkat membutuhkan jawaban. Administrasi Negara dapat dikatakan sebagai cabang ilmu administrasi seperti yang dikemukakan

**Admosudirdjo**, Dasar-Dasar Ilmu Administrasi (1990 : 9) mendefinisikan :

**Administrasi negara adalah ilmu pengetahuan (cabang ilmu administrasi) yang secara khas melakukan studi (kajian) terhadap fungsi intern dan ekstern dari struktur – struktur dan proses – proses yang terdapat dalam bagian sangat penting daripada Sistem dan Aparatur Pemerintahan, yang secara disingkat disebut Administrasi Negara, dalam bahasa Inggris Amerika disebut *Public Administration*, dan dalam bahasa Belanda *Openbaar Bestuur.***

**Gordon** yang dikutip **Syafiie**,Ilmu Administrasi Publik (2013 : 33) mengemukakan:

**Administrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh bada legislatif, eksekutif, serta peradilan.**

Dilihat dari pengertian diatas bahwa administrasi negara dirumuskan sebagai proses yang diakukan atau perseorangan sesuai dengan peraturan yang ada. Konsep administrasi negara juga menerangkan bahwa administrasi negara sebagai suatu “proses” yaitu meliputi semua langkah yang diambil saat suatu badan pelaksanaan menerima kewenangan mengambil keputusan sampai tercapai suatu tujuan.

Mencermati pendapat ahli tersebut, pada dasarnya administrasi maupun adminitrasi negara memiliki kesamaan, apabila administrasi lebih cenderung kepada hal yang bersifat umum, sedangkan administrasi negara lebih kepada kenegaraan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa administrasi negara penting dipelajari untuk memahami pentingnya kegiatan administrasi.

* 1. **Manajamen** 
     1. **Pengertian Manajemen**

Pada dasarnya ada kesukaran untuk membedakan kegiatan administrasi dan manajemen. Akan tetapi pada dasarnya proses kegiatan administrasi lebih menitikberatkan pada penentuan tujuan organisasi sedangkan manajemen dititik beratkan pada penggerakan dalam rangka pencapaian tujuan.

**Terry** yang dikutip **Effendi**,Asas Manajemen (2015 : 2) mengemukakan bahwa:

**Manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan – tindakan: perencanaan, pengorganisasian, menggerakan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran – sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber – sumber lainnya.**

**Stoner** yang dikutip **Handoko**,Manajemen (2003 : 8)mengemukakan bahwa:

**Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha – usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya – sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.**

Dari definisi diatas terlihat bahwa Stoner telah menggunakan kata proses. Manajemen di definisikan sebagai proses karena harus melaksanakan kegiatan –kegiatan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan. Manajemen sangat mempengaruhi kehidupan hampir semua manusia.

Terlihat dari pengertian diatas, bahwa pada dasarnya manajemen didefinisikan sebagai bekerja dengan orang – orang untuk menentukan, menginterprestasikan dan mencapai tujuan – tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi – fungsi perencanaan (*Planning)*, pengorganisasian *(Organizing)*, penyusunan personalia *(Staffing)*, pengarahan, kepemimpinan (*Leadership)*, dan pengawasan *(Controlling)*.

* + 1. **Fungsi – Fungsi Manajemen**

**Effendi**,Asas Manajemen Edisi 2 (2015:19) mengemukakan bahwa fungsi – fungsi manajemen secara umum mengandung unsur – unsur:

1. **Perencanaan (*Planning*) merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.**
2. **Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi.**
3. **Kepemimpinan (*Leading or Actuiting*) berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan dinamis.**
4. **Pengawasan (*Controling*) merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan**.

Suatu perencanaan menyiratkan bahwa pimpinan terlebih dahulu memikirkan dengan matang tujuan dan tindakannya. Tindakan pimpinan itu berdasarkan atas metode, rencana atau logika tertentu dan bukan suatu firasat.

Pengorganisasian berarti bahwa pimpinan mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya bahan yang dimiliki organisasi bersangkutan agar pekerjaan rapi dan lancar. Pengawasan berarti bahwa pimpinan berusaha untuk menjamin bahwa orgnaisasi bergerak kearah tujuannya. Apabila ada bagian tertentu dan organisasi berada pada jalan yang salah atau terjadi penyimpangan maka pimpinan berusaha menemukan penyebabnya kemudian memperbaiki kejalan yang benar.

Agar fungsi manajemen dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan sumber daya manajemen atau biasa disebut alat – alat manajemen seperti yang dikemukakan:

**Neuner** yang dikutip oleh **Silalahi**,Asas – Asaz Manajemen (2011 : 156):

1. ***Men* (orang – orang)**
2. ***Materials* (bahan – bahan/peralatan)**
3. ***Machines* (Mesin – mesin)**
4. ***Methods* (metode – metode)**
5. ***Morale* (Moral)**

Oleh karena itu manajemen sangat membutuhkan sumber daya manajemen tersebut, dapat dikatakan bahwa manusia merupakan orang yang menggerakan dan melakukan aktivitas – aktivitas untuk mencapai tujuan, namun manusia tersebut membutuhkan sumber daya material seperti uang, alat – alat, dan mesin – mesin untuk menunjang aktivitasnya. Selain itu, manusia juga harus mempunyai metode – metode kerja agar tujuan yang hendak dicapai terlaksana secara ekektif dan efisien dan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

* 1. **Pengawasan** 
     1. **Pengertian Pengawasan**

**Robbins** yang dikutip oleh **Effendi**,Asas Manajemen (2015:224) mendefinisikan:

**Pengawasan sebagai proses memantau kegiatan – kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan – kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti dalam organisasi**

**Effendi**,Asas Manajemen (2015 : 224)mendefinisikan **pengawasan adalah proses yang memastikan bahwa aktivitas aktual sesuai dengan aktivitas yang direncanakan.**

**Fayol**, yang dikutip oleh **Effendi**,Asas Manajemen (2015:224)mendefinisikan :

**Pengawasan terdiri atas memverifikasi apakah semua sudah sesuai dengan rencana yang ditetapkan, sesuai instruksi yang dikeluarkan dan prinsip – prinsip yang telah ada. Suatu objek dapat saja menunjukan kesalahan terhadap reaktivitas mereka dan mencegah terulangnya kembali. Tindakan ini berlaku bagi semua orang.**

Pengawasan itu dimaksudkan untuk mencegah, memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidak sesuaian, penyelewengan, dan lainnya oleh pimpinan dalam organisasi itu sendiri, untuk mengetahui yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Maksud pengawasan bukan mencari kesalahan terhadap orangnya, tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaannya.

* + 1. **Tujuan Pengawasan**

Tujuan Pengawasan adalah agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif), sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

**Efendi**,Asaz Manajemen (2015:232)Fungsi pengawasan antara lain :

1. **Mempertebal rasa tanggung jawab terhadap pejabat yang diserahi tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pekerjaan.**
2. **Mendidik para pejabat agar mereka melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.**
3. **Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, kelalaian, dan kelemahan, agar tidak terjadi kerugian yang tidak di inginkan.**
4. **Untuk memperbaiki kesalahan dan penyelewengan, agar pelaksanaan pekerjaan tidak mengalami hambatan dan pemborosan – pemborosan.**
   * 1. **Prinsip – Prinsip Pengawasan**

**Murhaini**,Manajemen Pengawasan Pemerintahan (2014 : 12), prinsip – prinsip pengawasan adalah:

1. **Pengawasan harus berlangsung terus menerus bersamaan dengan pelaksanaan atas pekerjaan**
2. **Pengawasan harus menemukan, menilai dan menganalisis data tentang pelaksanaan pekerjaan secara objektif**
3. **Pengawasan bukan semata – mata untuk mencari kesalahan tetapi juga mencari atau menemukan kelemahan dalam pelaksanaan pekerjaan**
4. **Pengawasan harus memberikan bimbingan dan mengarahkan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan dalam pencapaian tujuan**
5. **Pengawasan tidak menghambat pelaksanaan pekerjaan tetapi harus menciptakan definisi (hasil guna)**
6. **Pengawasan harus fleksibel**
7. **Pengawasan harus berorientasi pada rencana dan tujuan yang telah ditetapkan**
8. **Pengawasan dilakukan terutama pada tempat – tempat strategis atau kegiatan – kegiatan yang sangat menentukan**
9. **Pengawasan harus membawa dan mempermudah melakukan tindakan perbaikan**

Pengawasan menyatakan ukuran merupakan suatu sebaran perilaku. Dalam sebuah organisasi terutama bila menghadapi peralatan yang berpotensi memengaruhi kehidupan seseorang maka pimpinan perlu mengukur lewat pengawasan untuk mengendalikan perubahan organisasi.

* + 1. **Arti Penting Pengawasan**

**Effendi**,Asaz Manajemen (2015:232) mengemukakan alasan mengapa pengawasan diperlukan**:**

1. **Perubahan lingkungan organisasi dengan munculnya inovasi baru dan pesaing baru, sehingga perlu adanya penyesuaian organisasi dengan perkembangan zaman**
2. **Peningkatan komplesitas organisasi banyak jenis pelayanan jasa yang lebih memberikan pelayanan prima sehingga perlu ditingkatkan**
3. **Terjadinya kesalahan-kesalahan yang perlu diperbaiki**
4. **Kebutuhan pimpinan untuk mendelegasi wewenang.**
   * 1. **Tahap –Tahap Pengawasan**

**Effendi**,Asaz Manajemen (2015:230) mengemukakan tahap – tahap pengawasan**:**

1. **Penetapan Standar Pelaksanaan standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil – hasil, Meliputi standar fisik berupa barang atau jasa dan standar waktu meliputi kecepatan suatu pekerjaan dapat terselesaikan.**
2. **Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan yaitu pengamatan standar operasional prosedur, Berdasarkan periode waktu berapa kali kegiatan berlangsung, dalam bentuk apa, dan siapa yang terlibat. Pengukuran dalam dilakukan dalam bentuk tertulis.**
3. **Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan Pengukuran ini dilakukan sebagai proses yang berulang – ulang dan terus – menerus. Berbagai cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan yaitu pengamatan, laporan – laporan, metode – metode otomatis, dan inspeksi pengujian. Berdasarkan periode waktu berapa kali kegiatan berlangsung, dalam bentuk apa, dan siapa yang terlibat. Pengukuran dalam dilakukan dalam bentuk tertulis, inspeksi visual melalui telepon atau secara tatap muka.**
4. **Pembandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisis Penyimpangan untuk melihat adakah penyimpangan – penyimpangan dari perencanaan awal dengan hasil yang dicapai.**
5. **Pengambialan Tindakan Koreksi Suatu tindakan dari hasil mengidentifikasi penyebab penyebab terjadi penyimpangan , yang kemudian dilakukan pengambilan keputusan untuk memperbaiki penyimpangan. proses pengambilan tindakan koreksi dengan melihat standar pelaksanaan dan metode pengukuran kinerja lalu membandingkan dengan hasil pelaksanaan nyata dilapangan.**
   * 1. **Posisi Pimpinan dalam Pengawasan**

Pengawasan merupakan bagian dari manajemen yang harus dilaksanakan secara koordinatif. Koordinasi yang bersipat fungsional sekaligus bersifat struktural. Secara fungsional, pengawasan menerapkan prinsip-prinsip yang diterapkan atas dasar kinerja yang diterapkan. Hal ini menjadi dasar pengawasan secara fungsional. Sementara itu secara struktural pengawasan harus dikoordinasikan sedemikian rupa berdasarkan struktur. Pengawasan harus didasarkan dengan struktur jenjang kepemimpinan yang jelas. Posisi pimpinan dalam melakukan pengawasan terhadap kebijakan yang dirumuskan menjadi sangat penting bagi keberhasilan sebuah perencanaan. Berdasarkan hal ini, maka orientasi dari pengawasan juga kepada upaya membimbing dan mendidik. Artinya bahwa pengawasan yang lakukan pimpinan harus mampu memberikan pendidikan agar pelaksanaannya dapat meningkatkan kemampuan pegawai untuk melakukan tugas-tugas yang ditetapkan. Secara konkrit, posisi pimpinan dalam pengawasan adalah untuk keberhasilan suatu kegiatan.

**Murhaini**,Manajemen Pengawasan Pemerintahan (2014 : 9) posisi pimpinan dalam pengawasan antara lain:

* + - 1. **Mengetahui lancar atau tidaknya proses atau tahapan aktivitas sesuai dengan yang telah direncanakan**
      2. **Memperbaiki kesalahan, kesulitan, kegagalan dan mengadakan pencegahan agar tidak terulang kembali kesalahan yang sama.**
      3. **Mengetahui apakah penggunaan fasilitas pendukung kegiatan telah sesuai dengan yang direncanakan atau terarah pada pasaran.**
      4. **Mengetahui hasil pekerjaan dibandingkan dengan yang telah ditetapkan dalam perencanaan semula.**
  1. **Pelayanan Prima** 
     1. **Pengertian Pelayanan Prima**

**Rahmayanti**, Manajemen Pelayanan Prima (2013: 16) mendefinisikan:

**Pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.**

**Rahmayanti**, Manajemen Pelayanan Prima, (2013: 18)mendefinisikan:

**Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.**

Hakikat Manajemen pelayanan prima itu sendiri adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaannya dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Jadi, persoalannya adalah bagaimana dapat menyenangkan, memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan-harapannya.

* + 1. **Konsep Pelayanan Prima**

Pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara itu pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan masyarakat.

* 1. **Pelayanan Publik**
     1. **Pengertian Pelayanan Publik**

**Satibi**, Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012: 33), menerjemahkan pelayanan publik sebagai berikut:

**“Segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh intitusi publik (pemerintah pusat dan daerah), baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa publik maupun adminsitratif yang dapat memberikan manfaat dalam rangka memenuhi tuntutan, kebutuhan dan dinamika kehidupan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku”.**

**Kurniawan,** yang dikutif **Satibi**, Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012: 30), menerjemahkan pelayanan publik sebagai berikut: “**Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan”.**

* + 1. **Konsep Pelayanan Publik**

Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu; fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintah umum. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerinyahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi fokoknya adalah *develoment fungction dan adaptive function.* Fungsi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban.

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukan bahwa pelayanan publik nyang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan public good, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan (fungsi regulasi), yang harus dipatuhi oleh masyarakat seperti perizinan, KTP, SIM, IMB, dan lain-lain.

Konsep pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/ atau pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pelayanan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok, dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat.

* + 1. **Jenis Pelayanan Publik**

**Mulyadi**, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (2016 : 42) mengemukakan jenis – jenis pelayanan publik:

1. **Kelompok pelayanan administratif, yakni pelayanan yang menghasilkan bebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik seperti status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, akta kelahiran, akta kematian, surat ijin mengemudi, ijin mendirikan bangunan, sertifikat kepemilikan tanah dan sebagainya.**
2. **Kelompok pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilakn berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh public, seperti jaringan telepon, air bersih, enyediaan tenaga listrik dan sebagainya.**
3. **Kelompok pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasillkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pelayanan pendidikan, kesehatan, transportasi, dan sebagainya.**
   * 1. **Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang berkualitas sudah barang tentu akan memiliki parameter atau standar tertentu, sehingga dapat menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan.

**Mulyadi**,Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (2016 : 43) sekurang - kurangnya meliputi 6 hal:

1. **Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.**
2. **Waktu penyelesaian. Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.**
3. **Biaya pelayanan. Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.**
4. **Produk pelayanan. Dalam hal ini harus diterapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.**
5. **Sarana dan prasarana. Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.**
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.**

Pada sisi lain, penyelenggaraan pelayanan terkadang kurang memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang semestinya juga menjadi pedoman bagi mereka dalam menjalankan proses pelayanan publik.

**Raminto** dan **Winarsih** yang dikutip oleh **Satibi**, Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2007:47) mengemukakan:

1. **Trasnparansi, artinya terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.**
2. **Akuntabilitas, artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.**
3. **Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivutas.**
4. **Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.**
5. **Kesamaan hak, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.**
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.**

Pandangan di atas, menggambarkan bahwa para pemberi maupun penerima pelayanan publik sejatinya dapat mengetahui dan mampu memahami prinsip - prinsip pelayanan secara komperhensif. Esensi prinsip tersebut tercermin dari adanya prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban.

* 1. **Pencatatan Sipil** 
     1. **Pengertian pencatatan Sipil**

**Mantra**,Demografi Umum (2000 : 35) mendefinisikan :

**Pencatatan sipil merupakan Peristiwa Hukum Untuk memastikan status perdata seseorang, ada 5 peristiwa hukum dalam kehidupan manusia yang perlu dilakukan pencatatan Kelahiran, menentukan status hukum seseorang sebagai subyek hukum, yaitu pendukung hak dan kewajiban Perkawinan, menentukan status hukum seseorang sebagai suami/ istri dalam ikatan perkawinan mnrt hukum Kematian, menentukan status hukum seseorang sebagai ahli waris Penggantian nama, menentukan status hukum seseorang dengan identitas tertentu dalam hukum perdata.**

Pencatatan sipil untuk memperoleh kepastian hukum tentang status perdata seseorang yang mengalami peristiwa hukum tersebut Kepastian hukum sangat penting dalam setiap perbuatan hukum.

**2.8.2 Fungsi Pencatatan Sipil**

**Mantra**,Demografi Umum (2000 : 37) mengemukakan fungsi pencatatan sipil:

**Pembuktian bahwa peristiwa hukum yang dialami seseorang itu telah benar terjadi. untuk membuktikannya diperlukan serta keterangan yang menyatakan telah terjadi peristiwa hukum pada hari, tanggal, tahun, tempat peristiwa terjadi**.

Catatan sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnya dan sejelas-jelasnya serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya adalah peristiwa kelahiran, perkawinan dan kematian Lembaga yang berwenang mengeluarkan register catatan sipil adalah kantor catatan sipil kab/kotamadya. Yang diberikan hanya salinan(kutipan) sedangkan yang asli tersimpan di kantor catatan sipil

**2.8.3 Syarat dan Prosedur Pencatatan**

**Mantra**,Demografi Umum (2000 : 40)mengemukakan syarat dan prosedur pencatatan sipil secara umum:

**pencatatan sipil Surat keterangan yang menyatakn telah terjadi peritiwa hukum dan dibuat oleh pihak yang berhak mengurus, menangani atau mengeluarkannya.Dibawa ke kantor catatn sipil untuk dicatat atau didaftrkn dalam bk akta yang disediakn untuk setiap peristiwa hukum Apabila peristiwa hukum telah lampau waktu perlu ada penetapan dari hakim.**

* 1. **Akta Kelahiran**

**2.9.1 Pengertian Akta Kelahiran**

**Mantra**,Demografi Umum (2000 : 45) mengemukakan 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.**

Bukti-bukti otentik tersebut dapat digunakan untuk mendukung kepastian, tentang kedudukan seorang itu adalah adanya akta yang dikeluarkan oleh suatu lembaga, dimana lembaga inilah yang berwenang untuk mengeluarkan akta- akta mengenai kedudukan hukum seseorang.

Berdasarkan keturunan karena surat atau akta lahir memang membuktikan bahwa seorang anak yang disebutkan disana adalah anak yang disebutkan dalam akta kelahiran yang bersangkutan, paling tidak dari perempuan yang melahirkan anak itu yang anaknya disebutkan disana.

**Mantra**,Demografi Umum (2000 : 50) akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut:

* + - 1. **Data Lahir**
      2. **Kewarganegaraan (WNI atau WNA).**
      3. **Tempat kelahiran**
      4. **Hari,tanggal, bulan dan tahun kelahiran**
      5. **Nama lengkap anak.**
      6. **Jenis kelamin anak**
      7. **Nama ayah**
      8. **Nama ibu**
      9. **Hubungan antara ayah dan ibu**

**2.9.2 Manfaat Akta Kelahiran**

Akta kelahiran merupakan dokumen pengakuan resmi orang tua kepada anaknya dan negara. Akta kelahiran dicatat dan disimpan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . Akta kelahiran juga mempunyai arti penting bagi diri seorang anak tentang kepastian hukum si anak itu sendiri.

**Mantra**,Demografi Umum (2000 : 50) mengemukakan Manfaat dari Akta Kelahiran:

1. **Untuk masuk sekolah mulai dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi**
2. **Untuk pembuatan Passport**
3. **Untuk pembuatan Akte Pernikahan (Surat Kawin)**
4. **Untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP)**
5. **Untuk membuat Surat Ijin Mengemudi (SIM)**
6. **Untuk mengurus Hak Ahli Waris berdasarkan Hukum di Indonesia**
7. **Untuk mengurus masalah Asuransi**
8. **Untuk mengurus masalah Tunjangan Keluarga**
9. **Untuk mengurus Bea Siswa**
10. **Untuk mengurus Hak Dana Pensiun**
11. **Untuk melaksanakan Ibadah Haji**
12. **Untuk mengurus pembuatan status kewarganegaraan (seperti pada pembuatan SKKRI/ SBKRI / WNI atau Dua keWarga Negaraan).** 
    1. **Kualitas Pelayanan Publik**
       1. **Pengertian Kualitas**

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari persipektif yang digunakan. pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

**Tjiptono**, yang dikutip **Satibi**, Manajemen Publik dalam Perspektof Teoritik dan Empirik (2012: 58), Mengemukakan:

**“(1) Kesesuian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/ cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.**

**Gaspersz**, yang dikutif **Sinambela dkk**, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi (2006: 7) mengemukakan:

1. **Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk;**
2. **Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.**
   * 1. **Pengertian Pelayanan**

**Sampara (2000:6)** yang dikutip oleh **Satibi**,Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2007:27), mendefinisikan:**Pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.**

**Thoha** yang dikutip oleh **Satibi**,Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik (2012:28),mendefinisikan:**Usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau institusi tententu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masayarkat untuk mencapai tujuan.**

**Sinambela,** Reformasi pelayanan publik (2006 : 5) mendefinisikan :**Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

* + 1. **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

**Ibrahim** yang dikutif **Hardiansyah**,Kualitas Pelayanan Publik(2001: 40) mendefiniskan Kualitas Pelayanan publik sebagai berikut:

**Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik oleh pegawai tersebut.**

**Sinambela,** Reformasi pelayanan Publik (2006 : 6) mendefinisikan :

**Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi yang mampu memenuhi segala sesuatu yang menjadi keinginan atau kebutuhan masyarakat sehingga dapat menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk pelayanan seperti kinerja, keandalan pegawai, mudah dalam penggunaan, dan estetika dalam pelayanan**.

**Sodikin**, Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik (2012 : 87) kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan layanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya. Demekian halnya dalam pelayanan Civil, kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mendapat perhatian dari pemerintah, guna memberikan kepuasan kepada rakyat. Apalagi layanan civil bila dilihat dari keberadaannya merupakan hak dasar dari warga negara dan hanya pemerintah memproduk dan mendistribusikannya.

* + 1. **Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukan hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik.

**Zeithaml dkk** yang dikutif **Hardiansyah**, Kualitas Pelayanan Publik (2006 : 7) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

* + - 1. dimensi *Tangibel* (Berwujud) yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. terdiri atas indikator:
* Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
* Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
* Kemudahan dalam proses pelayanan
* Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
* Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
* Pengguanaan alat bantu dalam pelayanan
  + - 1. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, terdiri atas indikator:
* Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
* Memiliki standar pelayanan yang jelas
* Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
* Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  + - 1. Dimensi *Responsivisness* (Respon/ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab tehadap mutu layanan yang diberikan., terdiri atas Indikator:
* Merespon setiap pelanggan/ permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan
* Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
* Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
* Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
* Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
* Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
  + - 1. Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
* Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
* Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
* Petugas memberiakan jaminan legalitas dalam pelayanan
* Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
  + - 1. Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
* Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
* Petugas melayani dengan sikap ramah
* Petugas melayani dengan sikap sopan santun
* Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
* Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

**2.11** **Teori Penghubung Pengawasan dengan Kualitas Pelayanan Publik**

**Sinambela,** Reformasi pelayanan Publik (2006 : 8) Hubungan Pengawasan dengan Kualitas Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

**Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep sepenuh hati dalam arti pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Aparatur pelayan publik menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dengan peran serta pengawasan dari pimpinan.**

Berdasarkan teori di atas, menjelaskan bahwa pengawasan merupakan salah satu faktor yang amat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Karena jika seorang pemimpin berhasil didalam mengawasi suatu organisasi akan memberikan kontribusi yang baik terhadap kualitas organisasi itu sendiri sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pelayan publik berlangsung dengan baik, Aparatur pelayan tidak punya alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat secara total.

Disinilah untuk mencapai lima dimensi utama dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik diperlukan juga peran serta pengawasan pimpinan dalam mengawasi proses pelayanan pegawai kepada masyarakat. Pengawasan termasuk kedalam salah satu fungsi manajemen. hal itu menjadi salah satu karakteristik yang mendasari individu seseorang mencapai kinerja tinggi dalam pekerjaannya sehingga berkualitas. Karakteristik muncul dalam bentuk pengetahuan *(knowlegde),* keterampilan *(skill),* dan perilaku *(attitude)* untuk menciptakan aparatur semiliki semangat pengabdian yang tinggi dalam melayani masyarakat yang selalu bertindak hemat, efisisen, rasional, transparan, dan akuntabel.