**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Pengertian Administrasi**

Administrasi secara etimologis berasal dari Bahasa Latin *administration* yang dapat berarti pemberi bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan. Istilah ini berkembang menjadi *administrazione* di Italia, *administration* di Prancis, Inggris dan Jerman.

Tugas dari adrministrator adalah melayani atau mentaati, melaksanakan *administrate* atau tata usaha (registrasi, dokumentasi, inventarisasi atau pencatatan harta kekayaan dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan) dan *administro* tidak lain merupakan kegiatan *manajemen,* yaitu proses proses pengendalian, penggerakan dan pemanfaatan atau pendayagunaan faktor-faktor sumber daya yang sudah direncanakan.

**Siagian,** *Filsafat Administrasi*, (2003**:** 2) mendefinisikan:

**“Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.**

**Tead**, yang dikutif **Akadun**, *Administrasi Perusahaan Negara* (2009: 37) mendefinisikan:

**“Administrasi adalah meliputi kegiatan-kegiatan individu-individu (eksekutif) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan dan menyediakan fasilitas usaha kerja sama sekelompok individu-individu untuk merealisasikan tujuan yang ditentukan”.**

Ciri-ciri pokok yang dapat dikatakan administrasi adanya **sekelompok orang;** artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang. **Kerjasama;** artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama. **Pembagian tugas;** artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas. **Kegiatan yang nuntut dalam suatu proses;**  artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan. **Tujuan;** artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

**2.2 Pengertian Negara**

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.

**Kencana**, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (2003: 10) mendefinisikan:

**“Negara adalah suatu kelompok persekutuan, alat organisasi kedaerahan dan kewilayahan, yang memiliki sistem politik yang melembaga dari rakyat, keluarga, desa, dan pemerintah yang lebih tinggi; terdiri dari orang-orang yang kuat memiliki monopoli, kewibawaanm daulat, hukum, dan kepemimpinan yang bersifat memaksa sehingga pada akhirnya memperoleh keabsahan dari luar dan dalam negeri; selanjutnya organisasi ini memiliki kewenangan untuk membuat rakyatnya tentram, aman, teratur, terkendali di satu pihak dan di lain pihak melayani kesejahteraan dalam rangka mewujudkan cita-cita bersama”.**

**Fifner** dalam **Kencana**, *Ilmu Administrasi Publik* (2010: 20) mendefinisikan:

**“Negara adalah organisasi kewilayahan yang bergerak di bidang kemasyarakatan dan kepentingan perseorangan dari segenap kehidupan yang multi dimensional untuk pengawasan pemerintahan dengan legalitas kekuasaan tertinggi (kedaulatan yang syah)”.**

**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”.**

**2.3 Pengertian Administrasi Negara**

Administrasi Negara adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga [legislatif](https://id.wikipedia.org/wiki/Legislatif%22%20%5Co%20%22Legislatif), [yudikatif](https://id.wikipedia.org/wiki/Yudikatif), dan [eksekutif](https://id.wikipedia.org/wiki/Eksekutif%22%20%5Co%20%22Eksekutif) serta hal- hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

Definisi ini lebih menekankan aspek keterlibatan personil dengan memanfaatkan sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah.

**Siagian,** *filsafat administrasi* (2003: 7) mendefiniskan: “**Administrasi negara adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh
seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara”.**

**Nigro** dan **Nigro** yang dikutip dan diterjemahkan oleh **Kencana**, dalam buku *Ilmu Administrasi Publik* (2010: 24) mendefinisikan:

1. Administrasi Negara adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi Negara meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka.
3. Administrasi Negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Administrasi Negara sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Administrasi Negara dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

**Gordon**¸ yang dikutif **Kencana**, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (2003: 33) menyatakan:

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

Administrasi negara merupakan suatu elemen terpenting dalam pelayanan publik khususnya dalam mewujudkan pelayanan prima yang pada dasarnya menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam mengelola negara.

**2.4 Pengertian Organisasi**

Organisasi adalah sarana untuk mencapai tujuan karena organisasi terdiri dari unsur-unsur manusia yang selalu aktif bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Organisasi sering kita jumpai di berbagai belahan dunia yang menjadi salah satu wadah manusia untuk berkumpul dan merencanakan suatu kegiatan kedepannya, dengan adanya organisasi segala macam kegiatan yang direncanakan akan berjalan dengan baik dan menuai hasil yang memuaskan karena ada kerja sama yang terjalin di dalammnya.

**Hasibuan,** *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (2016: 120) mendefinisikan: **“Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu . organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja”.**

**Robbins**, *Teori Organisasi* (1994: 4) mendefinisikan:

**“Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan”.**

**Koontz dan O’Donnel**, yang dikutif **Hasibuan**, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah* (2016: 120) mendefiniskan :

**“Organisasi adalah pembinaan hubungan wewenang dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang struktural, baik secara vertikal, maupun secara horizontal di antara posisi-posisi yang telah diserahi tugas-tugas khususnya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan”.**

**2.5 Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima bertujuan memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumen. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Penyelenggaraan pelayanan prima harus tetap menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan di pentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.

**Rahmayanty**, *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.**

Pelayanan Prima dalam penyelenggaraannya tidak terlepas dari proses manajemen, pelayanan prima harus dikelola untuk kepuasan pelanggan supaya mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan tentunya memiliki daya tarik/ daya beli terhadap produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha atau instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik.

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

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

Jadi Pelayanan Prima merupakan suatu aktivitas yang harus dikerjakan atau diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan supaya tercapai tujuan bersama yaitu mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas dan mampu meberikan rasa puas kepada masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan.

**2.6 Konsep Pelayanan Prima**

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, tetapi selalu berhubungan dan membutuhkan orang lain. Di mana saja, baik itu di rumah atau di tempat kerja kita dituntut untuk bersosialisasi, berhubungan dengan orang lain, dan saling melayani atau dilayani orang lain. Demikian pula hubungan antara pembeli (pelanggan) dengan penjual adalah juga seperti hubungan antar sesama manusia dalam kehidupan sehari-hari.

Hakikat 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.

Ada tiga konsep dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan  prima, yakni:

1. Konsep Sikap

Keberhasilan Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri aparatur adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa tanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsinya. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

1. Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
2. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
3. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik instansi
4. Konsep Perhatian

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga  pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan  berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
2. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
3. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
4. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
5. Menempatkan kepentingan pelanggan.
6. Konsep Tindakan

Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah ”menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi  jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

1. Segera mencatat pesanan pelanggan.
2. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
3. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
4. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

**2.7 Pengertian Pelayanan Publik**

**Siagian**, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2001:128-129) teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarkat, berbangsa dan bernegara.

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

**“Segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh institusi 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), menterjemahkan 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”.**

**Ratminto** dan **Atik Winarsih**, *Manajemen Pelayanan* (2016: 5) mendefinisikan Pelayanan publik adalah sebagai berikut:

**“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawabdan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.**

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah pusat dan daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif. Itulah sebabnya kemudian institusi publik berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal, sejalan dengan tuntutan, dinamika dan kebutuhan masyarakat.

**2.8 Konsep Pelayanan Publik**

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.

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

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukan bahwa pelayanan publik yang 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.

**2.9 Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

**Mahmudi**, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (2005: 205-210) menjelaskannya sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan , pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

1. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi mofal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanaan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

1. Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama hanya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan diatas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.

1. Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya: beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

1. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a) Pelayanan administrasi, b) Pelayanan barang, dan c) Pelayanan jasa.

* 1. pelayanan Administrasi

pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BKBPP), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

* 1. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih

* 1. Pelayana Jasa

Pelayana jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, Sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana/ banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/ *social security*).

**Pasolong**,yang dikutif **Satibi**, *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* (2012: 39), yang menandaskan bahwa:

Pelayanan barang yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, air bersih, dan pelayananan telepon, pelayanan KTP, pelayanan kartu keluarga dan sebagainya.

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya, pelayanan angkutan darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, pelayanan pos, pelayanan pemadam kebakaran dan sebagainya.

**2.10 Pengertian Kualitas**

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif 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.

**Rasyid**, yang dikutif **Sodikin**, *Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik* (2012 : 86 ) mendefinisikan : “**Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”.**

**Tjiptono**, yang dikutip **Satibi**, *Manajemen Publik dalam Perspektif 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.

**2.11 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang akan selalu ada pada setiap negara, pelayanan tidak terlepas dari pengelolaan yang dibebankan kepada pemerintah untuk mengurusi urusan negara berserta isinya, pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang prima, bukan hanya sekedar memberi tapi juga mementingkan kualitas dan kuantitas suatu pelayanan tersebut. Pelayanan tercipta dengan adanya tuntutan dari masyarakat disuatu negara untuk menyelenggarakan pelayanan yang dapat memberikan apa yang masyarakat inginkan.

**Moenir**, yang dikutif **Sodikin**, *Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik* (2012: 82) mendefinisikan: “**Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivis orang yang berlangsung”.**

**Gronroos**, yang dikutif **Satibi**, *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* (2012: 27): menterjemahkan:

**“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 yang disediakan oleh perubahan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.**

Kendatipun pengertian ini cendrung berorientasi pada organisasi perusahaan namun esensi pelayanan tersebut pada intinya bersentuhan dengan bagaimana menghadirkan sebuah produk layanan yang dapat memecahkan permasalahan publik. Oleh karena itu, konsep diatas, sesungguhnya dapat diadaptasi oleh instutusi publik dalam rangka memenuhi pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat memuaskan masyarakat.

**2.12 Pengertian Kualitas 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.

**Ibrahim** yang dikutif **Hardiansyah,** *kualitas Pelayanan Publik* (2011: 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 tersebut”.**

**2.13 Pengertian Kependudukan**

**Rusli**, Pengantar Ilmu Kependudukan (2012: 1) mengemukakan: “Studi kependudukan *(Population Studies)* merupakan istilah lain bagi ilmu kependudukan yang digunakan di sini. Studi kependudukan terdiri dari analisis-analisis yang bertujuan dan mencakup:

1. Memperoleh informasi dasar tentang distribusi penduduk, karakteristik dan perubahan-perubahannya.
2. Menerangkan sebab-sebab perubahan dari faktor dasar tersebut, dan
3. Menganalisis segala konsekuensi yang mungkin sekali terjadi di masa depan sebagai hasil perubahan-perubahan itu.

Introduksi istilah ilmu kependudukan sesungguhnya dimaksud untuk memberi pengertian lebih luas tentang demografi, karena sejumlah ahli sudah menggunakan istilah demografi untuk menunjuk pada demografi formal, demografi murni atau kadang-kadang demografi teoritis. Demografi adalah studi ilmiah terhadap penduduk manusia, terutama mengenai jumlah, struktur dan perkembangannya”.

**Mantra**, *Demografi Umum* (2015: 2) mendefinisikan:

**“Demografi mempelajari struktur dan proses penduduk di suatu wilayah, struktur penduduk meliputi jumlah, persebaran, dan komposisi penduduk, struktur penduduk ini selalu berubah-ubah, dan perubahan tersebut disebabkan karena proses demografi, yaitu kelahiran (fertilitas), kematian (mortalitas) dan mobilitas sosial (perubahan status)”.**

**Bogue**, yang dikutif **Rusli**, *Ilmu Pengantar Kependudukan* (2012: 2) mendefinisikan:

**“Demografi adalah studi matematik dan statistik terhadap jumlah, komposisi dan distribusi spesial mengenai penduduk manusia, dan perubahan-perubahan dari aspek-aspek tersebut yang senantiasa terjadi sebagai akibat bekerjanya lima proses yaitu fertilitas, mortalitas, perkawinan, migrasi dan mobilitas sosial”.**

**Hauser** dan **Duncan**, yang dikutif **Rusli**, *Pengantar Ilmu Kependudukan* (2012: 2) mendefinisikan:

**“Demografi adalah studi mengenai jumlah, distribusi teritorial, dan komposisi penduduk, perubahan-perubahan yang bertalian dengannya serta komponen-komponen yang menyebabkan perubahan bersangkutan dapat diidentifikasi sebagai natalitas, mortalitas, gerak penduduk teritorial dan mobilitas sosial (perubahan status)”.**

Studi kependudukan dapat pula dilihat sebagai mencakup penelitian makro demografi dan mikro demografi. Penelitian makro demografi terdiri dari penelitian unit skala besar, agregat orang dengan keseluruhan sistem kebudayaan dan masyarakat. sasaran ruang lingkup daerah penelitian makro demografi adalah benua, bangsa, dan kesatuan-kesatuan wilayah yang luas seperti provinsi dan kota-kota besar.

Penelitian mikro demografi merupakan penelitian unit skala kecil yang umumnya bersifat internal. Penelitian mikro demografi memusatkan diri atas individu, kesatuan-kesatuan keluarga ketetanggaan. Penbelitian mikro demografi berlangsung pada tingkat luas wilayah yang relatif kecil seperti di suatu desa di Indonesia.

Pengelolaan kependudukan merupakan upaya terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga untuk mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk. Perkembangan penduduk sangat penting karena akan berdampak kepada pembangunan suatu daerah yang mengedapankan asas kesejahteraan sosial serta memperat hubungan masyarakat dengan permerintah.

Administrasi Kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak azasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang profesional. Pendaftaran penduduk dilakukan dengan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan.

**2.14 Dimensi dan Indikator 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** 1990 dalam **Hardiansyah**, *Kualitas Pelayanan Publik* (2011: 46-47) 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:

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), 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
* Fasilitas Pelayanan yang di sediakan

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), 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

Untuk Dimensi *Responsivisness* (Respon/ketanggapan), 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

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

* Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
* Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
* Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
* Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

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