**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Konsep Administrasi**

Pengertian Administrasi menurut The Liang Gie yang dalam Silalahi (2011:9)mengemukakan, bahwa “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.”

Pengertian Administrasi diatas maksudnya adalah administrasi sebagai suatu keseluruhan proses sebuah sistem dalam mencapai tujuan dengan cara bekerjasama antara orang-orang yang ada di dalamnya. Administrasi membutuhkan elemen-elemen yang disebut sebagai unsur administrasi untuk menjadi sebuah kesatuan rangkaian kegiatan yang menjadi alat sebagai pencapaian tujuan.

Administrasi dalam arti sempit menurut pendapat Van De Schroeff dalam Chrisyanti (2011:3) adalah “Seluruh himpunan catatan-catatan mengenai perusahaan dan peristiwa-peristiwa perusahaan untuk keperluan pimpinan dan penyelenggara perusahaan”

Administrasi dalam arti sempit disebutkan merupakan kegiatan catat mencatat peristiwa organisasi untuk keperluan suatu organisasi. Administrasi arti sempit menyebutkan bahwa kegiatan catat mencatat sangat dibutuhkan sebagai data wajib yang dimiliki oleh suatu organisasi.

Administrasi dalam arti luas dikemukakan oleh Sondang P Siagian dalam Chrisyanti (2011:7), yaitu : “ Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Administrasi arti luas mengartikan seluruh proses kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang yang mengerjakan bagiannya masing-masing demi tercapainya tujuan bersama organisasi, maka dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan, bahwa administrasi mencakup seluruh kegiatan, dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki perbedaan pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

* + 1. **Konsep Administrasi Negara**

Istilah Administrasi Negara ialah terjemahan dari *“Public Administrations”*. Istilah ini yang lahir bersamaan dengan lahirnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada sekitar tahun 1956 jika istilah *Public Administration* itu diuraikan secara etimologis, maka *“public”* berasal dari Bahasa Latin *“poplicus”* yang semula dari kata *“populus”* atau *“people”* dalam Bahasa Inggris yang berarti rakyat. *“administration”* juga berasal dari Bahasa Latin, yang terdiri dari kata *“ad”* artinya intensif dan *“ministrare”* artinya melayani, jadi secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif.

Administrasi Negara adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Apartur Sipil Negara atau Pemerintah untuk mencapai tujuan negara secara efisien. Administrasi Negara merupakan suatu bahasan Ilmu Sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara, yaitu meliputi lembaga administratif*,* yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik, yang meliputi: kebijakan publik, tujuan negara dan etika yang mengatur penyelenggara negara. Terdapat hubungan yang berkesinambungan antara Administrasi Negara dengan lingkungan sosial, diantara berbagai unsur lingkungan sosial, unsur budaya yang merupakan unsur yang paling sering mempengaruhi penampilan (*performance*) Administrasi Negara. Adapun beberapa definisi mengenai Administrasi Negara yang dikemukakan oleh beberapa para ahli, antara lain :

John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Pamudji (2002:20)menyatakan “*Public Administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political badies”*. “Administrasi Negara merupakan kegiatan yang memperngaruhi kebijakan pemerintah dalam urusan kenegaraan yang telah ditetapkan oleh badan perwakilan politik.”

Dimock, Dimock dan Koening dalam Anggara (2012:134), mengemukakan “Administrasi Negara adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah dan cara mereka memperolehnya”.

Administrasi Negara merupakan kegiatan yang didasarkan oleh kehendak rakyat melalui pemerintah termasuk cara untuk memperolehnya. Objek disiplin Ilmu Administrasi Negara adalah pelayanan publik sehingga yang perlu dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik. Hal ini karena tampak bahwa setiap keadaan yang bertambah maju, pemerintah pada semua tingkat memberikan tanggungjawab aktivitas yang penting namun ada lembaga yang semu.

* + 1. **Unsur-Unsur Administrasi**

Unsur-unsur Administrasi menurut Chrisyanti (2011:10-11), menyatakan :

1. Organisasi

Kegiatan mengelompokkan dan menyusun kerangka kerja, jalinan hubungan kerjasama diantara para pekerja dalam suatu wadah bagi segenap usaha mencapai tujuan tertentu

1. Manajemen

Kegiatan yang berfungsi merencanakan, mengorganisasikan, membina, membimbing, menggerakkan dan mengawasi sekelompok orang serta mengerahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan usaha kerjasama yang telah ditentukan dapat tercapai dengan baik

1. Komunikasi

Kegiatan menyampaikan berita, pemberian ide, dan gagasan dari seseorang kepada orang lain, yang bersifat timbal balik antara pimpinan dengan pimpinan, pimpinan dengan bawahan, baik secara formal maupun non formal mewujudkan usaha kerjasama

1. Informasi

Kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, dan menyimpan berbagai keterangan objektif yang diperlukan dalam usaha kerjasama.

1. Personalia

Kegiatan mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama

1. Keuangan

Kegiatan mengatur dan mengolah penggunaan segi pembiayaan sekaligus pertanggungjawaban keuangan dalam usaha kerjasama

1. Perbekalan

Kegiatan merencanakan, mengurus dan mengatur penggunaan peralatan keperluan kerja dalam usaha kerjasama. Mengurus perlengkapan ini penting agar tidak menimbulkan pemborosan

1. Humas

Kegiatan menciptakan hubungan dan dukungan yang baik dari lingkungan masyarakat sekitarnya terhadap usaha kerjasama perusahaan.

* 1. **Konsep Manajemen Pelayanan**

Definisi Manajemen menurut Manullang dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016:1) yaitu “Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Definisi diatas terdapat maksud pernyataan, bahwa kegiatan manajemen dipengaruhi oleh fungsi manajemen untuk mencapai tujuan tertentu, kegiatan manajemen juga dapat berarti meringankan pekerjaan yang dilakukan bersama sesuai fungsinya masing-masing

Sementara itu Gibson, Donelly, dan Ivancevish dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016:1) menyatakan manajemen sebagai “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Dua definisi di atas kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama, yang dimaksud oleh Gibson, Donelly, dan Ivancevish sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana dimaksudkan oleh Manullang, sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan oleh Gibson, Donelly, dan Ivancevish disebut sebagai mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain.

Pelayanan menurut Ivancevish, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016:2) adalah “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”

Definisi pelayanan di atas merupakan definisi yang sangat simpel, yang menyebutkan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud nyata tetapi dapat dirasakan dengan usaha pelayan publik menggunakan fasilitas yang ada.

Sedangkan definisi yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016:2) yang menyebutkan bahwa :

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 atau pelanggan.

Kedua definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (Karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Moenir dalam Satibi (2012:26) mendefinisikan “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Pengertian tersebut mencerminkan bahwa pelayanan mengandung sejumlah proses aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, dengan kata lain ada pihak-pihak yang memberikan layanan, ada pihak yang dilayani sesuai kebutuhannya. Sinergitas kedua pihak ini yang kemudian melahirkan proses pelayanan publik.

Beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan merupakan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya sinergitas tujuan-tujuan pelayanan.

* + 1. **Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen menurut G.R Terry yang dalam Hasibuan (2011:38) sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*)

Proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternative-alternatif yang ada

1. Pengorganisasian (*Organizing)*

Tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

1. Pengarahan (*Actuating*)

Membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

1. Pengendalian (*Controlling*)

Proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana.

* + 1. **Konsep Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Hardiyansyah (2011:11), Pelayanan Publik adalah :

Segala Bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan 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.

Pendapat diatas dapat diartikan jika kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan dari dalam adalah langkah awal yang dari suatu langkah pelayanan. Tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani, bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja harus dimulai dari perbaikan dari dalam organisasi, jika tidak demikian bagaimanapun kinerja organisasi jika tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, maka kinerja organisasi itu tetap dinilai kurang baik.

Pendapat kedua tentang pelayanan publik dikemukakan oleh Moenir dalam Satibi (2012:26), mendefinisikan “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Pengertian tersebut mencerminkan bahwa pelayanan mengandung sejumlah proses aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, dengan kata lain ada pihak-pihak yang memberikan layanan, ada pihak yang dilayani sesuai kebutuhannya. Sinergitas kedua pihak ini yang kemudian melahirkan proses pelayanan publik.

Menurut Saefullah dalam Hardiyansyah (2011:14), menyatakan :

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Kurniawan dalam Hardiyansyah (2012:30), mengemukakan bahwa “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan”. Pengertian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik ditujukan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa, akan tetapi kenyataan untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:14), menyatakan :

Pemerintah atau pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *costumer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas. Diperlukan aturan yang tegas, lugas dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan yang berciri selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh ketidakpastian.

* + 1. **Konsep Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan, menurut pendapat Norman dalam Hardiyansyah (2011:35) mengatakan bahwa Apabila ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, maka harus memahami terlebih dahulu karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama

Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana cara agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Konsep kualitas pelayanan menurut web *online* yang dimuat dalam halaman web <http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html?m=1> Jum’at, 07 April 2017 15:06, “Kualitas Pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”

Menurut pendapat diatas maka disimpulkan, kualitas pelayanan adalah nilai mutu sikap yang diberikan oleh pelayan publik dan melayani sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

* + 1. **Ukuran Kualitas Pelayanan**

Teori ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46), Yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*) terdiri atas indikator:
2. Penampilan petugas atau Aparatur dalam melayani pelanggan
3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
4. Kemudahan dalam proses pelayanan
5. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
7. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
8. Keandalan (*reliabilty*) terdiri atas indikator:
9. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
10. Memiliki standar pelayanan yang jelas
11. Kemampuan petugas atau Aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
12. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
13. Ketanggapan (*responsiveness*) terdiri atas indikator :
14. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
15. Petugas atau Aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
16. Petugas atau Aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
17. Petugas atau Aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
18. Petugas atau Aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
19. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
20. Jaminan (*assurance*) terdiri atas indikator :
21. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
22. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
23. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
24. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
25. Empati (*emphaty)* terdiri atas indikator :
26. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
27. Petugas melayani dengan sikap ramah
28. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
29. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan
30. Petugas Melayani dan menghargai setiap pelanggan

Teori ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:53), yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliabilty*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para *staff* untuk membantu para pengguna jasa pelayanan publik dan memberikan pelayanan secara tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty)* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

**2.2.5. Asas Pelayanan Publik**

Asas pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan, seperti Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

1. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

1. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

1. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

1. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

* + 1. **Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik membedakan jenis pelayanan menjadi 4 (empat) kelompok, sebagai berikut:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Serifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Jenis Pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu :

1. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
2. Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktivitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya
3. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi
4. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakatdan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, perumahan murah.
5. Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
6. Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu)
7. Meningkatkan produktifitas barang dan jasa
8. Ketepatan ukuran atau kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup
9. Menimbulkan rasa kenyamanan
10. Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara

Beberapa pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat terlihat, bahwa pelayanan umum mencakup ruang lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang luas, dengan maksud persoalan pelayanan umum dalam suatu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan membutuhkan perhatian semua kalangan baik pemerintah maupun masyarakat.

* + 1. **Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip pelayanan publik dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

1. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
4. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

1. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

1. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

1. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

1. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

1. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

1. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

* + 1. **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

1. Waktu Penyelesaian

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

1. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

1. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

1. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

1. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

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

* 1. **Konsep Akta Kelahiran**

Salah satu hal penting yang melekat pada diri manusia adalah Akta Kelahiran. Akta Kelahiran menjadi isu global dan sangat asasi karena menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan, disamping itu Akta Kelahiran merupakan hak identitas seseorang sebagai perwujudan Konvensi Hak Anak dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Akta Kelahiran bersifat universal karena hal ini terkait dengan pengakuan negara atas status keperdataan seseorang, selain itu jika seseorang anak manusia yang lahir kemudian identitasnya tidak terdaftar, maka kelak akan menghadapi berbagai masalah yang akan berakibat pada negara, pemerintah, dan masyarakat. Berikut adalah definisi Akta Kelahiran diambil dalam salah satu halaman web *online* <http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-pencatatan-kelahiran-menurut.html?m=1> : Senin, 3 April 2017 20:54 “Akta Kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang”.

Definisi diatas dapat disimpulkan, Akta Kelahiran adalah sebentuk surat pernyataan atas kelahiran seseorang yang dicatat oleh Pencatatan Sipil dan diakui oleh negara untuk keperluan suatu kepentingan tentang urusan seseorang itu sendiri dengan negaranya atau dengan status kewarganegaraannya, selanjutnya terdapat definisi Akta Kelahiran yang dimuat dalam artikel *online* <http://cicikagussw.blogspot.co.id/2015/04/ii-tinjauan-pustaka.html?m=1> selasa 9 Mei 2017 21:35. yaitu “Suatu Akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang”. Definisi tersebut menjelaskan bahwa perlu adanya bukti jelas yang mana bersifat dapat dijadikan pedoman untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang. Bukti jelas yang dimaksud dapat digunakan untuk mendukung kepastian tentang kedudukan seseorang itu adalah adanya akta yang dikeluarkan oleh suatu lembaga.

Menurut Ridwan (2009) dalam artikel online http://pengertian-menurut blogspot.co.id/2015/11/pengertian-akta-kelahiran-menurut-ahli.html?m=1 selasa 9 Mei 2017 21:35. “Akta kelahiran yaitu bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.