

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian sejenis sebelumnya dimaksudkan untuk menambah wawasan peneliti sekaligus untuk menunjukkan orisinalitas penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, bukan plagiasi. Berikut beberapa penelitian sejenis sebelumnya yang berkaitan dengan topik peneliti:

Penelitian sejenis sebelumnya yang pertama adalah penelitian dengan judul *Models for Quality Analysis of Services in The Local Public Administration*. Penelitian tersebut dilakukan oleh Aurel Mihail Titu dan Amelia Bucur pada tahun 2016, yang diterbitkan pada *Quality and Quantity: International Journal of Methodology*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi, menggambarkan dan mengevaluasi indikator kualitas layanan dalam administrasi publik setempat di Romania. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian komparatif dengan analisis data kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa perbandingan antara dua lembaga publik di Romania yang kemudian di simulasikan dalam *software SPSS16*, sehingga dapat dengan mudah dikembangkan topik dari penelitian ini. Selain itu, peneliti ini mengungkapkan bahwa evaluasi manajemen kualitas layanan dalam administrasi publik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi layanan dalam administrasi publik

dan diperlukan kepemimpinan untuk menetapkan arah tindakan kedepan, serta memastikan sumberdaya manusia yang masih diperlukan. Cara efektif untuk meningkatkan manajemen kualitas dalam administrasi publik dan berjalan baik ialah dengan mengurangi birokrasi, memodernisasi fungsi publik, memasok kapasitas pekerja yang profesionalismenya tinggi dan berfokus pada warga untuk mengembangkan layanan administrasi publik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mihail Aurel Titu dan Amelia Bucur terletak pada objek penelitiannya yaitu membahas mengenai kualitas layanan. Namun perbedaannya terletak pada subjek penelitian, jika penelitian Mihail Aurel Titu dan Amelia Bucur subjek yang dikaji adalah seluruh warga negara yang mengakses kedua lembaga publik di negara tersebut. Sedangkan pada penelitian ini subjek penelitian adalah masyarakat yang mengakses layanan pada satu lembaga publik ditingkat desa.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua adalah *Quality Indicators in Reference to The Evaluation of The Quality Management of Services in Local Public Administration* yang ditulis oleh Mihail Aurel Titu dan Anca Iona Vlad dan dimuat dalam jurnal *Procedia Economics and Finance* pada tahun 2014. Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas dan mengukur perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja yang ada sehingga dapat meningkatkan kualitas bagi masyarakat setempat. Metode yang dipilih dalam penelitian tersebut adalah metode kualitatif dan jenis penelitian studi kasus. Hasil dari penelitian ini yaitu dapat mempertimbangkan mode evaluasi kualitas layanan dalam administrasi publik dengan tujuan meningkatkan kepuasan

keseluruhan masyarakat, membantu pemimpin dalam menetapkan rencana untuk masa depan, memastikan pegawai yang tepat di masing-masing divisi dan membimbing pegawai untuk memanfaatkan sumberdaya manajemen yang efektif dan efisien dengan menggunakan indikator-indikator kualitas tertentu sebagai referensi. Jika dilihat persamaan penelitian ini dengan penelitian Mihail Aurel Titu dan Anca Iona Vlad terletak pada objek penelitiannya yaitu membahas mengenai kualitas layanan. Namun perbedaannya terletak pada subjek penelitian, jika penelitian Mihail Aurel Titu dan Anca Iona Vlad subjek yang diteliti adalah seluruh lembaga publik di Romania, pegawai dan warga setempat. Sedangkan pada penelitian ini subjek yang diteliti adalah pegawai salah satu lembaga publik ditingkat desa dan masyarakat yang mengakses layanan pada lembaga publik tersebut.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga adalah *Service Quality in Malaysian Public Sector: The Role of Transfer Training* yang ditulis oleh Abdul Rahim Zumrah dalam jurnal *Procedia Social and Behavioral Sciences* pada tahun 2014. Penelitian ini membahas mengenai kejelasan berbagai literatur sehubungan dengan pelatihan dan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut hubungan antara kualitas layanan, pelatihan dan transfer pelatihan pegawai di lembaga publik di Malaysia. Penelitian yang dikaji oleh Abdul Rahim Zumrah menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 222 karyawan, 222 pengawas karyawan dan 624 warga yang ada diseluruh lembaga publik di Malaysia dan telah mengikuti pelatihan khusus dibidang ekonomi. Hasil dari penelitian ini

adalah data yang telah diperoleh dan dianalisis memperoleh hasil signifikan bahwa munculnya hubungan antara pelatihan dan transfer pelatihan, juga antara transfer pelatihan dan kualitas layanan pegawai, sehingga menunjukkan bahwa pegawai yang belajar dan memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap baru dari pelatihan yang diterima dan kemudian diterapkan pada tempat kerja masing-masing dapat berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dimasing-masing organisasi publik di Malaysia. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Rahim Zumrah terletak pada objek penelitiannya yaitu membahas mengenai kualitas layanan. Perbedaan juga muncul pada objek penelitian bahwa Abdul Rahim Zumrah meneliti keterkaitan antara kualitas layanan dengan pelatihan dan transfer pelatihan dibidang ekonomi, sedangkan pada penelitian ini adanya unsur pelatihan dibidang kearsipan. Selain itu perbedaan terletak pada subjek penelitian yang diteliti oleh Abdul Rahim Zumrah adalah karyawan, pengawas karyawan dan warga yang telah mengakses layanan pada organisasi publik di Malaysia, sedangkan pada penelitian ini subjek penelitiannya adalah pegawai salah satu lembaga publik ditingkat desa dan seluruh masyarakat yang mengakses layanan pada lembaga publik tersebut. Beranjak dari pemaparan tersebut dapat dilihat bahwa nilai *novelty* dari penelitian yang akan dilakukan peneliti ini dapat dilihat dari tema penelitian. Tema penelitian yang akan diteliti lebih spesifik pada salah satu kajian yang dirasa perlu di lakukan di Indonesia, karena tema kualitas pelayanan khususnya dibidang kearsipan sangat jarang untuk diteliti terlebih penelitian yang akan dilakukan juga melibatkan fenomena

dibidang kearsipan beberapa waktu lalu, dengan munculnya salah satu program besar pemerintah dibidang kearsipan yakni Arsip Masuk Desa sebagai wadah pengembangan ilmu kearsipan dengan melakukan pembinaan dan pelatihan secara teknis seputar administrasi atau pengelolaan. Oleh karenanya, penelitian ini harus dilakukan sebagai salah satu upaya untuk berkontribusi dibidang ilmu kearsipan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Kualitas Layanan

Kualitas merupakan konsep dan karakteristik yang paling dibutuhkan oleh semua lembaga. Menurut Nasution kualitas mencakup usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (Nasution, 2004:41). Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif terhadap kebaikan suatu produk atau layanan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan. Kualitas memiliki berbagai macam pengertian yang berbeda, tergantung dari sudut pandang permasalahan yang dibahas dan kegunaannya. Kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Diana, 2003:3). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan kondisi yang memiliki kecenderungan yang berbeda-beda dilihat

dari berbagai pandangan, pikiran serta permasalahan yang muncul dan merupakan usaha yang erat kaitannya untuk memenuhi harapan pelanggan. Layanan memiliki banyak arti dan ruang lingkup dari pengertian yang paling sederhana yakni memberikan layanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia baik yang dapat dilihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya dapat dirasakan (*implicit service*) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam pemberian layanan dan benda-benda lainnya (Jasfar, 2009:15).

Definisi layanan merupakan suatu kegiatan atau manfaat dimana suatu pihak dapat menawarkannya ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 1994:464). Layanan merupakan suatu yang *intangible* dan tidak dapat selalu diukur atau diuji sebelum adanya penyampaian dan setiap penyampaian layanan merupakan sesuatu yang berbeda dibandingkan dengan sebelumnya. Layanan juga bersifat heterogen, penyampaiannya tidak dapat selalu sama persis. Definisi lain mengenai layanan menurut *American Marketing Association* seperti yang dikutip oleh Supranto layanan adalah aktivitas yang dapat diidentifikasi secara terpisah, hal yang tidak berwujud yang memberikan kepuasan dan tidak harus dikaitkan dengan penjualan suatu produk atau layanan lain untuk menghasilkan layanan yang permanen (Supranto, 2006:227).

Pelayanan yang baik adalah memberi sedikit lebih banyak dari harapan konsumen, pelayanan yang istimewa adalah dengan senang hati memberikan

sedikit lebih banyak dari harapan mereka. Menurut William B. Martin layanan adalah semua kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi pada saat di produksi dan memberikan nilai tambah dalam bentuk seperti kenyamanan, hiburan, ketepatan waktu atau kesehatan yang pada dasarnya tidak berwujud (Martin, 2005:8).

Pelanggan cenderung memberi penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diberikan karyawan melalui dua dimensi, yaitu dimensi prosedural dan dimensi pribadi. Dimensi prosedural mencakup sistem dan prosedur yang telah ditetapkan guna penyampaian produk dan atau layanan. Sedangkan dimensi pribadi mencakup bagaimana penyedia pelayanan menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan saat berinteraksi dengan pelanggan. Bagi pelanggan setiap dimensi itu penting dalam penyampaian layanan bermutu, untuk menghasilkan layanan bermutu membutuhkan; kepedulian, komunikasi, usaha, umpan balik, pengetahuan, kepemimpinan, organisasi, perencanaan, keahlian, sistem, dan banyak pelatihan. Konsep mengenai kualitas layanan kemudian dipaparkan oleh Wyckof dalam Kaihatu (2008) kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dasar dari kualitas layanan adalah suatu organisasi jika ingin bertahan dan berkembang dalam persaingan yang tinggi dan terus berubah, organisasi tersebut harus mengetahui apa yang diinginkan pengguna dan memberikan pelayanan yang diharapkan. Menurut Simamora terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service* (Simamora, 2001:180). Apabila layanan yang

diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Kualitas layanan mempercayai bahwa suara atau keinginan pelanggan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dan pelanggan merupakan pihak yang paling memiliki kewenangan dalam menilai kualitas layanan (Hernon & Nitecki, 2001). Kualitas layanan dapat dilihat dari bermacam-macam perspektif didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada penilaian orang yang menilainya (*eyes of the beholder*) sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang adalah produk yang berkualitas tinggi. Perspektif secara subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Menurut Garvin dalam Tjiptono (2007:112) produk yang berkualitas oleh individu belum tentu dinilai sama dengan oleh orang lain. Penilaian atas tinggi dan rendahnya kualitas layanan bergantung pada bagaimana pelanggan merasakan layanan yang diterima dan memandangnya dengan layanan yang diharapkan. Kualitas layanan dari sudut pandang pengguna didefinisikan sebagai besarnya ketidaksesuaian antara harapan dengan persepsi pelanggan (Parasuman, dkk., 1990).

Menurut Gronoors dalam Lovelock (2009) kualitas layanan yang dirasakan merupakan hasil dari proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka mengenai layanan yang diberikan dengan apa

yang mereka harapkan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud secara fisik dengan melibatkan pelanggan yang berperan aktif dalam memberikan penilaian bagi penyedia layanan berdasarkan orientasi penuh pada kebutuhan dan harapan yang diterima.

2.2.2 Instrumen ServQual

Ada bermacam-macam model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, salah satunya adalah model ServQual yang telah dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml dan Berry. Dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan diskofirmasi (Oliver, 1997). Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari harapan (*Expectations*) atau atribut yang bersangkutan, maka kepuasan kualitas layanan pun meningkat, begitu pula sebaliknya (Tjiptono, 2005). Dalam model ServQual, kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa (Parasuman, dkk., 1985). Landasan konseptual utama, yakni:

1. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang.
2. Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.

3. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Menurut Tjiptono model ServQual meliputi analisis terhadap lima gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa, diantaranya (Tjiptono, 2005):

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*). Kenyataan pihak manajemen perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara akurat;
2. Kesenjangan antara perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standarts gap*);
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*) gap ini muncul tertuma pada jasa yang sistem penyampaiannya sangat tergantung pada konsumen;
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*) harapan pelanggan seringkali dipengaruhi janji yang dibuat perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Resiko yang dihadapi bila janji yang sudah diberikan tidak terpenuhi.
5. Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*) terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara berlainan atau salah mempersepsikan kualitas jasa.

Jika pelayanan yang diterima lebih baik daripada pelayanan yang diharapkan atau setidaknya sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima dirasa lebih rendah dari

pelayanan yang diharapkan, maka salah satu atau kelima *gap* ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

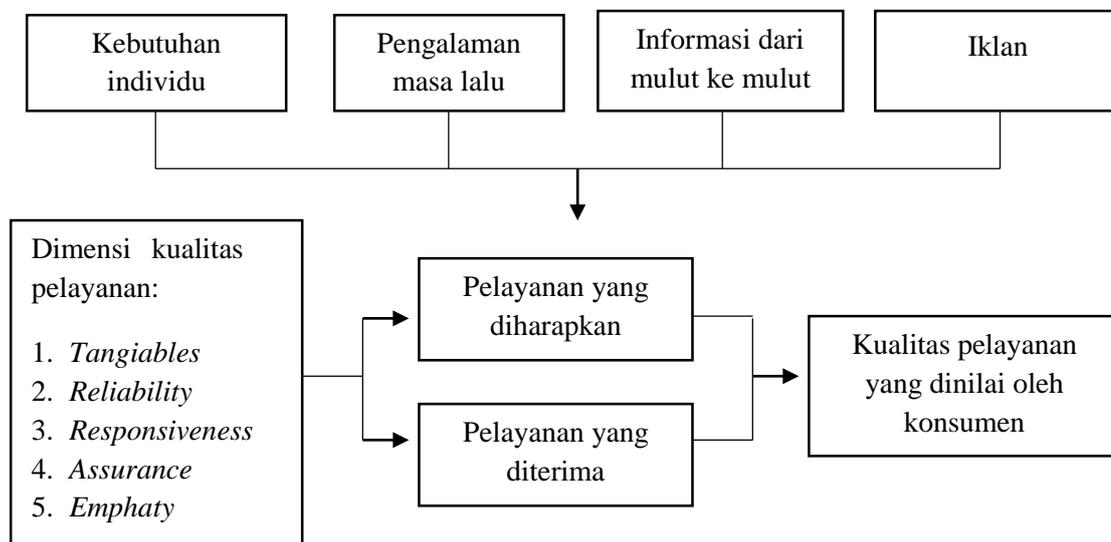
2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan berdasarkan ServQual

Definisi kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian layanan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berbeda dengan produk, penilaian konsumen terhadap kualitas layanan terjadi selama proses pelayanan tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia layanan dengan konsumen merupakan gambaran mengenai suatu *moment of truth*, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen (Jasfar, 2002:63). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan tersebut. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. *Consumer perceived service quality* merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen (Jasfar, 2002:64).

Kualitas layanan (*quality of service*) jauh lebih sulit didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas suatu produk. Bila ukuran dan pengendalian kualitas telah lama ada untuk barang-barang berwujud, maka untuk layanan, berbagai upaya telah dan sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran tersebut (Tjiptono, 2000:7).

Bagan 2.1

Penilaian kualitas pelayanan menurut konsumen



Sumber: Parasuman, dkk., dalam Zulkarnain (2008)

Dari bagan di atas, dapat disimpulkan menjadi beberapa hal, yaitu:

1. Harapan dari konsumen atau pelanggan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen sendiri, pengalaman masa lalu sampai komunikasi eksternal melalui iklan.
2. Kualitas pelayanan yang dinilai oleh konsumen merupakan hasil dari penilaian antara harapan kualitas pelayanan dengan kenyataan kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen. Jika harapan sesuai dengan kenyataan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima dibawah harapan maka konsumen akan merasa jauh dari rasa puas.
3. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dinilai menurut konsumen, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Dalam melakukan penelitian atau pengukuran kualitas pelayanan perlu pemahaman mengenai dimensi dari kualitas pelayanan itu sendiri. (Parasuman, dkk., dalam Zulkarnain (2008) telah mengelompokkan dimensi dari kualitas pelayanan tersebut kedalam 5 (lima) dimensi, yang dikenal dengan Parasuman's ServQual model, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut fasilitas fisik perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana lainnya;
2. *Reliability* (kepercayaan), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Kepercayaan merupakan kecakapan dalam memberikan janji pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan pelanggan;
3. *Responsiveness* (tanggap), yaitu keaktifan pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap, hal ini merupakan ketulisan dalam menolong dan memberikan pelayanan yang meliputi kesepakatan waktu;
4. *Assurance* (kepastian atau jaminan), yaitu memberikan kepada pelanggan yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan organisasi dan bebas dari resiko. Jaminan merupakan perasaan pelanggan dimana mereka merasa masalah yang ada berada pada tangan yang baik, kecakapan personal dalam menyampaikan rahasia, memiliki minat atau rasa suka terhadap pelanggan dan memperhatikan perhatian serta keprihatinan;
5. *Empathy* (empati), yaitu adanya kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana pelayanan, memberitahu dengan bahasa yang mudah dimengerti serta

untuk mengenal pelanggan dan kebutuhannya. Empati juga berarti keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan.

2.2.4 Administrasi Kependudukan

Salah satu pelayanan publik yang ditangani oleh kelurahan atau desa adalah pelayanan administrasi kependudukan. Istilah mengenai administrasi dapat diartikan dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti luas Leonard D.White dalam Handayani (1981:2) menjelaskan bahwa administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha besar dan kecil yang pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Selain itu pengertian tentang administrasi juga dikemukakan oleh Musanef bahwa administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam implementasinya (Musanef, 1996:1).

Sedangkan pengertian lain tentang administrasi juga dikemukakan oleh Soewarno Handayani dalam bukunya “Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen” yang menyebutkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik,

agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (Soewarno, 1996:1). Pendapat lain tentang administrasi juga dijelaskan oleh Sondang P. Siagian dalam bukunya yang berjudul “Filsafat Administrasi” mengemukakan bahwa administrasi adalah merupakan keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang, 1997). Berdasarkan paparan di atas penyelenggaraan administrasi memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi di Indonesia, terutama pada sektor kependudukan. Peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan juga perlu ditata dengan sebaik-bainya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintah dan pembangunan.

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Setiap penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh pemerintah desa atau kelurahan dalam rangka pengisian administrasi penduduk (Widjaja, 2003). Administrasi kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak

azasi setiap orang dibidang administrasi tanpa diskriminasi melalui pelayanan publik yang profesional. Pendaftaran penduduk dilakukan dengan pencatatan identitas penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan.

Hakikat administrasi kependudukan adalah pengakuan Negara terhadap hak publik (domisili atau pindah datang) dan hak sipil penduduk dibidang adminitrasi kependudukan. Pengaturan tentang administrasi kependudukan harus didukung oleh pelayanan yang profesional dan peningkatan kesadaran penduduk, terutama warga sipil di Indonesia. penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk terutama pemberian Nomor Induk Kependudukan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau peristiwa perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misal dibidang pendidikan, kesehatan, perekonomian dan lain sebagainya.

2.2.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan

serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008). Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus didata dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib. Setiap penduduk memiliki hak dan kewajibannya, kewajiban setiap penduduk adalah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dengan memenuhi administrasi kependudukan yang dokumennya dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang ada diseluruh daerah di Indonesia, sedangkan hak setiap penduduk adalah untuk dilindungi dan diperlakukan secara adil dalam memenuhi semua urusan kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan hukum yang berlaku.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada seseorang yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Moenir, 1995:7). Pelayanan memiliki umumnya bersifat komersial dan non komersial, pada pelaksanaannya

perbedaan antara kedua hal tersebut terletak pada pengelolaannya. Pelayanan yang bersifat komersil biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat atau publik yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Dalam proses kegiatannya pelayanan publik memiliki beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut (Moenir, 2001) unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha dalam Irsan (2012: 10) pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjaditujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai; prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan secara teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya dan tata cara pembayaran dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur dan tata cara persyaratan satuan kerja atau pejabat yang berwenang memberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian tarif serta hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap

memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang berkaitan, mencegah pengulangan persyaratan dalam proses pelayanan masyarakat dengan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah yang terkait;

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, adalah cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami perkembangan.

