**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan bersama sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Manusia tidak dapat hidup sendiri, artinya selalu berharap ada bantuan, manusia sering disebut mahluk sosial. Dalam menjalankan hidup adanya ketergantungan antara manusia dengan manusia lainnya karena manusia bukan hidup sendiri tetapi hidup bermasyarakat.

Perilaku manusia merupakan suatu fungsi dari interaksi individu dan lingkunganya. Setiap orang akan melakukan perilaku yang berbeda dalam kehidupan sehari-hari, ketika individu memasuki dunia organisasi maka karakteristik yang dibawanya adalah kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Organisasi juga mempunyai karakteristik yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hirarki, pekerjaan-pekerjaan, tugas-tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem penggajian, sistem pengendalian dan lain sebagainya, jika karakteristik antar individu digabungkan dengan karakteristik organisasi maka akan terwujud prilaku individu dalam organisasi. Perilaku individu dalam organisasi merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya.

Perilaku organisasi dipandang sebagai suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu, meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi. Tujuan praktis dari penelaahan studi ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah perilaku manusia itu mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Perilaku organisasi didalamnya terdapat interaksi dan hubungan antara organisasi di satu pihak dan prilaku individu di lain pihak. Semua ini memiliki tujuan praktis yaitu mengarahkan perilaku manusia itu kepada upaya-upaya pencapaian tujuan.

Konsep perilaku organisasi sangatlah perlu dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena perilaku itu yang di tunjukan oleh setiap individu dalam lingkup organisasi akan menjadikan suatu budaya dalam organisasi, apabila perilaku yang ditunjukannya baik akan baik pula pada berlangsungnya organisasi dan sebaliknya apabila perilaku yang ditunjukan buruk maka akan buruk pula pada keberlangsungan budaya organisasi.

Kualitas pelayanan dalam hal ini merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa atau aparatur pemerintah yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan pemerintahan.

Pelayanan publik sangat penting dilakukan oleh pemerintah dalam usahanya mensejahterakan rakyatnya, dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat, pelayanan umum merupakan fenomena yang dapat dijumpai dan disaksikan dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayan Publik, bahwa ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang menjadi indikator ukuran kualitas pelayan publik yaitu : Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kelurahan dan Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, susunan Kecamatan Organisasi Ujungberung Kota Bandung terdiri atas Camat, Sekertaris Kecamatan, Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Pendidikan dan Kemasyarakatan, Seksi Ekonomi Pembangunan dan Lingkungan Hidup, Seksi Pelayanan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Program dan Keuangan, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Seksi Pelayanan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Camat dibidang pelayanan, untuk melaksanakan tugas pokok Seksi Pelayanan mempunyai fungsi: penyusunan data dan bahan materi lingkup pelayanan, pelayanan data dan informasi kecamatan, pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi umum lainnya, fasilitasi dan pengkoordinasian kegiatan pelayanan dengan instansi terkait dan pelaporan pelaksanaan lingkup pelayanan**.**

Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung senantiasa memperhatikan pengembangan aparaturnya dan perilaku yang ditimbulkan oleh aparatur itu sendiri dalam menjalankan tugasnya secara keseluruhan yang dapat dilaksanakan melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta pengawasan untuk peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta totalitas dalam pelaksanaan kerja. Aparatur pemerintah dalam lingkup kantor tersebut setidaknya dapat melaksanakan tugas – tugas dan pelayanan yang berkualitas dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tepat dan cepat.

Kecamatan Ujungberung Kota Bandung sebagai suatu organisasi yang merupakan pelayan masyarakat di tuntut untuk meningkatkan kemampuan aparaturnya dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya, karena tidak menutup kemungkinan bahwa dalam lingkup Kecamatan Ujungberung Kota Bandung juga memiliki hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan organisasi dalam penyelenggaraan organisasi yang tidak lain disebabkan oleh kualitas sumber daya manusia dan berbagai aspek lainnya yang tidak mendukung. Jika hal ini terjadi maka akan sulit bagi organisasi dalam mencvapai visi dan misinya.

Kecamatan Ujungberung Kota Bandung perlu memperhatikan pengembangan aparaturnya dan perilaku yang ditimbulkan aparatur dalam menjealankan tugasnya secara keseluruhan yang dapat dilaksanakan melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta pengawasan untuk peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta totalitas dalam pelaksanaan kerja. Sehingga aparatur dalam lingkup Kantor Kecamatan dapat melaksanakan tugasnya dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kenyataan yang terjadi bahwa perilaku individu yang ditunjukan oleh Pegawai Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung dipandang masih perlu dilakukan perubahan demi terjalinnya suatu hubungan atau perilaku organisasi yang harmonis dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil penjajagan yang peneliti lakukan pada Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, peneliti menemukan permasalahan adanya kecenderungan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP masih rendah, hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Kepekaan pegawai rendah, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak optimal di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung dalam melayani masyarakat. Contoh: Pegawai tidak memberikan penjelasan tentang mekanisme pembuatan e-KTP kepada masyarakat.
2. Keandalan pegawai tidak optimal, sehingga pada proses pembuatan e-KTP memakan waktu yang lama.. Contoh: Pegawai dapat menyelesaikan pembuatan e-KTP 5 lembar perhari dari target 25 lembar perhari, sehingga adanya keterlambatan dalam pelayanan pembuatan e-KTP yang mana semestinya tepat pada waktunya, tetapi yang terjadi malah adanya keterlambatan dalam penyelesaiannya sehingga masyarakat harus menunggu sampai waktu yang dijanjikan.

Berdasarkan masalah penelitian diatas kualitas pelayanan rendah yang diduga disebabkan karena:

1. Perbedaan perilaku pegawai pada Seksi Pelayanan rendah sehingga pelayanan kepada masyarakat terlambat. Contoh: Pelayanan pembuatan e-KTP tidak didukung oleh latar belakang pendidikan pegawai yang memadai.
2. Kebutuhan pegawai berbeda, sehingga tindakan pegawai beragam. Contoh: Pegawai lebih mengedepankan hubungan kekerabatan dalam memberikan pelayanan hanya untuk mendapatkan hadiah.

Bertitik tolak dari permasalahan tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dan mencari alternatif pemecahannya yang dituangkan dalam bentuk laporan yang berjudul: **“PENGARUH PERILAKU ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (studi pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung)”.**

1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh perilaku organisasi melalui dimensi perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung?
3. Usaha – usaha apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan – hambatan dalam pelakksanaan perilaku orgaanisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
4. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. **Tujuan Penelitian**
2. Mengumpulkan data dan informasi tentang pengaruh perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
3. Mengembangkan data dan informasi mengenai perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diKantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
4. Menerapkan usaha – usasha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan – hambatan pelaksanaan perbaikan perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
5. **Kegunaan Penelitian**
6. Kegunaan Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori – teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan dijurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara pada umumnya, khususnya mengenai pengaruh perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung).
7. Kegunaan Praktis, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai pengaruh perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
8. Kegunaan bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman keilmuan khususnya mengenaipengaruh perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
9. Kegunaan bagi pihak umum, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak umum yang menaruh perhatian dan minat untuk mengkaji lebih lanjutpengaruh perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung
10. **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan dengan penelitian ini, peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori – teori yang berhubungan dengan focus dan locus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Berdasarkan masalah – masalah yang ada dikemukakan di atas, maka peneliti akan kemukakan teori – teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran. Berikut ini peneliti akan kemukakan pengertian:

Perilaku organisasi timbul manakala adanya interaksi antara individu terhadap individu lainnya dalam suatu kelompok yang berujung pada terbentuknya perilaku organisasi tersebut, oleh karena itu perlu dipahami sifat – sifat manusia dengan berdasarkan pada prinsip dasar perilaku organisasi seperti yang dikemukakan oleh **Thoha (2011:36)** yakni antara lain dapat dilihat dari indikator:

1. **Manusia berbeda perilaku**
2. **Mempunyai kebutuhan yang berbeda**
3. **Membuat pilihan untuk bertindak**
4. **Pengalaman masa lalu dan lingkungannya**
5. **Reaksi senang atau tidak senang**
6. **Sikap dan perilaku seseorang**

Peneliti akan mengemukakan pengertian kualitas menurut Goetsh dan Davis yang dikutip oleh **Tjiptono (2001:51)**, mendefinisikan bahwa **“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.**

**Handayaningrat (2001:1)** menyebutkan pengertian pelayanan bahwa**:**

**“Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.**

Pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Wyckof** yang dikutip oleh **Tjiptono (2001:59)** mendefinisikan sebagai berikut: **“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.**

Dimensi yang mmenentukan kualitas pelayanan menurut **Fitzsimmons** dan**Fitzsimmons** yang dikutip oleh **Tjiptono (2001:70)**, mengemukakan ada 5 (lima) dimensi pokok dalam menentukan pelayanan sebagai berikut:

1. **Bukti langsung *(tangibeles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.**
2. **Keandalan *(reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.**
3. **Daya tanggap *(responsiveness)*, yakni kegiatan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.**
4. **Jaminan *(assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – raguan.**
5. **Empati *(empathy)*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.**

Mencermati pendapat dari para ahli tersebut peneliti berkesimpulan bahwa adanya ketimpangan antara teori yang diungkapkan oleh para ahli dengan pelaksanaan dilapangan sehingga menjadi suatu permasalahan.Seperti yang diungkapkan oleh **Fitzsimmons**dan **Fitzsimmons**yang dikutip oleh **Tjiptono (2011:70)** menjelaskan Dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan. Kelima indikator tersebut dipandang tidak teraplikasi di lapangan yakni dalam hal ini Kantor Kecamatan Ujungberung khususnya pada Seksi Pelayanan. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Ujungberung khususnya pada Seksi Pelayanan perlu dilakukan perbaikan apabila melihat tolak ukur dari indikator lima dimeni pokok dalam menentukan kualitas pelayanan.

Hal tersebut dipandang belum sepenuhnya berjalan, bahwa sebagian aparatur Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung masih adanya hubungan kekerabatan dalam memberikan pelayanan antara pegawai kepadamasyarakat yang akan membuat e-KTP sehingga dipandang tidak adanya kemudahan yang seimbang yang dirasakan oleh masyarakat luas. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pencitraan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.

Perilaku organisasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada suatu organisasi. Perilaku organisasi pegawai akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pelaynan pada bagian seksi pelayanan merupakan jemis pelayanan yang cukup banyak permintaan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Surat Pindah. Kemudian lebih dikhususkan lagi dalam hal pelayanan e-KTP tentang kualitas pelayanan pembuatan e-KTP ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai costumer service belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan, untuk itu penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberi masukan bagi Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

1. **Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Perilaku Organisasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
2. Ada pengaruh Perilaku Organisasi melalui dimensi – dimensi Perilaku Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
3. Ada usaha dalam melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai dengan tujuan meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan kerja sehingga pegawai memiliki kemampuan yang sejajar.

* **Hipotesis Statistik**

1. Perilaku Orgaanisasi: Meningkatkan kualitas pelayanan publik < 0, perilaku organisasi (X) meningkatkan kualitas pelayanan publik (Y) artinya perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak ada pengaruh yang signifikan.
2. Perilaku Organisasi : Meningkatkan kualitas pelayanan publik > 0, perilaku organisasi (X) meningkatkan kualitas pelayanan publik (Y) artinya perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ada pengaruh yang signifikan.
3. Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :

****

**X** **Y**

**Gambar 1.1 Paradigma Pengaruh**

Keterangan :

X = Perilaku Organisasi

Y = Kualitas Pelayanan Publik

= Variabel lain diluar variabel perilaku organisasi yang tidak diukur berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka untuk mempermudah dalam pengajuan hipotesis, peneliti mengajukan definisi operasional sebagai berikut:

1. Perilaku organisasi (X) adalah suatu hasil interaksi antara aparatur Seksi Pelayananan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung dengan organisasi itu sendiri, untuk mema memahami terlebih dahulu individu – individu sebagai pendukung organisasi, dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri melainkan ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya. Adapun macam dasar pembagian kerja yang menjadi alat ukur perilaku organisasi sebagai berikut
   1. **Manusia berbeda perilaku**
   2. **Mempunyai kebutuhan yang berbeda**
   3. **Membuat pilihan untuk bertindak**
   4. **Pengalaman masa lalu dan lingkungannya**
   5. **Reaksi senang atau tidak senang**
   6. **Sikap dan perilaku seseorang**
2. Kualitas pelayanan (Y) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan aparatur pada Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Ada lima dimensi pokok dalam menentukan pelayanan sebagai berikut:

1. **Bukti langsung *(tangibeles)***
2. **Keandalan *(reliability)***
3. **Daya tanggap (*responsiveness)***
4. **Jaminan *(assurance)***
5. **Empati *(empathy)***
6. Pengaruh yang signifikan adalah menunjukan seberapa besar keterkaitan atau pengaruh antara perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.
7. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
8. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, yang beralamat di jalan Alun-alun Utara No. 211 Ujungberung – Bandung, Telp/Fax 022 – 7800003

1. **Lamanya Penelitian**

Lamanya penelitian yaitu pelaksanaan sari bulan Desember 2015 s/d Mei 2016. Jadual penelitian akan peneliti uraikan dalam Gambar 4.4