**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Tinjauan Tentang Administrasi**

Administrasi muncul dan berkembang akibat adanya kebutuhan manusian untuk bekerjasama guna mencapai tujuan yang tidak dapat dihasilkan secara perorangan. Hal ini berkaitan dengan hakekat sifat manusia sehingga dengan keterbatasannya mendorong manusia untuk bekerja demi mencapai tujuan yang diinginkan.

**Leonard D. White** dikutip **Handayaningrat (2001:2)** mendefinisikan bahwa: **“Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada suatu usaha kelompok, Negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil… dan sebagainya”**.

**Simon dan Kawan-kawan** dikutip **Handayaningrat (2001:2)** mengemukakan bahwa: **“Administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama”.**

**Siagian** yang dikutip oleh **Silalahi** (2009:9) administrasi adalah “keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.”

**Adams** dikutip **Syafri** (2012) administrasi adalah

***“Administration is the capacity off coordinating many, and often conflicting social energies in a single organism, so adroitly that they shall operate as a unity* (Administrasi adalah kemampuan mengkoordinasika berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan).”**

Berbagai pengertian administrasi tersebut maka peneliti menyimpulkan, bahwa administrasi adalah proses kegiatan kerja sama sekelompok orang dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama secara efisien dan efektif.

1. **Tinjauan Tentang Administrasi Negara**

Administrasi Negara merupakan Administrasi pada Negara sebagai suatu organisasi modern. Organisasi modern adalah organisasi yang ada anggaran dasarnya atau konsitusinya dengan maksud dan tujuan yang jelas juga adanya struktur dan mekanisme serta rasional agar menghasilkan sesuatu yang dapat diambil manfaatnya.

Istilah Administrasi Negara ialah terjemahan dari “*Public Administrations”****.*** Istilah ini lahir bersamaan dengan lahirnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) tahun 1956. Istilah *Public Administration* itu diuraikan secara etimologis, yaitu *“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 Negara berarti melayani rakyat secara intensif.

Pengertian Administrasi Negara untuk lebih jelasnya akan peneliti jabarkan menurut para ahli, yaitu :

**Leonard** dikutip **Handayaningrat (2001:2),** mengemukakan pengertian Administrasi.**“Administrasi adalah suatu proses yang pada umum nya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya”.**

**Kahya (1996:4)** berpendapat bahwa :**“Administrasi Negara ialah suatu**

**ilmu yang mempelajari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Negara untuk melaksanakan atau mewujudkan politik Negara atau politik pemerintah.”**

Berdasarka diatas, peneliti berkesimpulan bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan diperlukan kemampuan dan motivasi untuk mendorong orang-orang dan diri sendiri untuk melaksanakan dan menggerakkan suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah.

1. **Tinjauan Tentang Organisasi**

Manusia adalah mahluk sosial yang hidup bermasyarakat serta mengatur dan mengorganisasi kegiatannya dalam mencapai suatu tujuan tetapi karena keterbatasan kemampuan menyebabkan tidak mampu mewujudkan tujuan tanpa adanya kerjasama. Hal tersebut yang mendasari manusia untuk hidup dalam berorganisasi.

Organisasi merupakan suatu kesatuan yang komplek berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapai tujuan. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi itu efektif.

**Mc. Farland** dikutip **Handayaningrat (2001:42)** mendefinisikan bahwa: **“Organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal yang menyumbangkan usahanya terhadap pencapaian suatu tujuan”.**

Sementara itu definisi Organisasi juga dikemukan **Dimock** dikutip oleh **Handayaningrat (2001:2),** menyebutkan pengertian organisasi bahwa :

**“Organisasi adalah perpaduan secara sistematis daripada bagian-bagian yang saling ketergantungan/berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.”**

Definisi-definisi diatas menurut **Handayaningrat (2001:43)** mengatakan ciri organisasi adalah:

1. **Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal.**
2. **Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan *(interdependent part)* yang merupakan kesatuan usaha/kegiatan.**
3. **Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya atau tenaganya,**
4. **Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan.**
5. **Adanya suatu tujuan *(the idea of goals*).**

Definisi organisasi banyak ragamnya, tergantung pada sudut pandang yang dipakai untuk melihat organisasi. Organisasi dapat dipandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku dan alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang-kurangnya ada unsur system kerja sama, orang yang bekerja sama dan tujuan bersama yang hendak dicapai.

1. **Tinjauan Tentang Perilaku Organisasi**
2. **Pengertian Perilaku Organisasi**

Perilaku Organisai merupakan suatu disiplin ilmu yang memperlajari bagaimana seharusnya perilaku tingkat individu, tingkat kelompok serta dampaknya terhadap kerja (baik kinerja individual, kelompok, maupun organisasi). Perilaku organisasi juga dikenal studi tentang oerganisasi. Tujuan praktis dari penelahan studi **ini** adalah untuk mengetahui bagaimanakah perilaku manusia itu mempengaruhi usaha pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

**Thoha (2011:33)**, mengatakan bahwa: **“Perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya”.**

**Davis** dikutip **Sutarto (2002:24)** mengemukakan pengertian organisasi bahwa: **“Organisasi adalah suatu kelompok orang-orang yang sedang bekerja kea rah tujuan bersama di bawah kepemimpinan”.**

**Larry L.Cummings** dikutip **Thoha (2011:8)** mengatakan pengertian perilaku organisasi: **“Suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahan”.**

Perilaku organisasi pada dasarnya merupakan bagaimana suatu perilaku yang ditimbulkan individu dalam suatu organisasi dan berpengaruh terhadap keberlangsungan suatu organisasi, budaya organisasi maupun pencapaian tujuan organisasi.

1. **Pendekatan atau Hampiran Perilaku**

**Thoha (2011:47-67),** berpendapat bahwa perilaku individu dapat dipahami dari hampiran-hampiran, sebagai berikut:

1. **Hampiran Kognitif**

**Hampiran ini berkaitan dengan mental manusia seperti berfikir, mengetahui, memehami dan menaruh kepercayaan yang mempengaruhi perilaku,**

**Hampiran ini mempercayai bahwa perilaku seseorang itu timbul akibat adanya stimulus atau rangsangan yang diproses dalam diri seseorang sehingga timbul respon yang terjadi antara stimulus dengan respon. Fungsi kognitif dapat menjelaskan adanya emosi atau konsekuensi yang menunjukan sikap atau perasaan, misalnya perasaan senang, baik atau buruk yang pada akhirnya dapat menimbulkan motivasi.**

1. **Hampiran Penguatan**

**Istilah penguatan secara konseptual sangat erat hubungannya dengan motivasi, hanya saja motivasi lebih luas dan kompleks disbanding penguatan, kebutuhan adalah pusat perhatian dari motivasi dan konsepsi penguatan, hanya saja di dalam konsepsi penguatan kebutuhan berdasarkan natural ada pada lingkungan luar dari peristiwa-peristiwa yang ada dalam lingkungan yang kemudian diikuti dengan adanya respon.**

1. **Hamiran Psikologis**

**Hampiran ini menunjukan bahwa perilaku manusia dikuasai oleh kepribadiannya. Hampir semua kegiatan mental tidak dapat diketahui dan tidak bias dipecahkan secara mudah bagi setiap individu, namun kegiatan tertentu dari mental ini dapat mempengaruhi perilaku manusia.**

1. **Unsur – Unsur Perilaku Organisasi**

Perilaku organisasi dapat diterapkan secara luas dalam perilaku seeseorang, dalam semua jenis organisasi seperti bisnis, sekolah dan organisasi jasa. Menurut pendapat **Davis** yang diterjemahkan oleh **Dharma (1993:5-6),** mengemukakan unsur-unsur pokok perilaku organisasi, yaitu:

1. **Orang-orang**

**Membentuk sistem sosial intern organisasi, mereka terdiri dari orang-orang dan kelompok, baik kelompok besar maupun kelompok kecil. Selain itu ada kelompok yang lebih resmi dan formal.**

1. **Struktur**

**Menentukan hubungan resmi orang-orang dalam organisasi. Berbagai pekerjaan yang berbeda diperlukan untuk melakukan semua aktivitas organisasi.**

1. **Teknologi**

**Menyediakan sumber daya yang digunakan orang-orang untuk bekerja dan sumber daya itu mempengaruhi tugas yang mereka dapat menghasilkan banyak hal dengantangan kosong. Jadi mereka mendirikan bangunan, merancang mesin dan menciptakan proses kerja.**

1. **Lingkungan**

**Semua organisasi beroprasi dalam lingkungan luar, organiosasi tidak berdiri sendiri, merupakan bagian dari system yang lebih besar, banyak membuat unsur lain, seperti pemerintah dan keluarga. Semua unsur ini saling mempengaruhi dalam suatu sistem yang rumit yang menjadi corak hidup sekelompok orang.**

1. **Prinsip Dasar Perilaku Organisasi**

Perilaku Organisasi dapat mencapai apa yang diharapkan berdasarkan prinsip dasar perilaku organisasi seperti yang dikemukakan oleh **Thoha (2011:36)**, sebagai berikut:

1. **Manusia berbeda perilaku**

**Disebabkan kemampuannya tidak sama, prinsip dasar kemampuan ini sangat penting diketahui untuk memahami mengapa seseorang berbuat dan berprilaku berbeda dengan lainnya. Karena terbatasnya kemampuan, dua orang pegawai akan memerlukan waktu yang berbeda untuk dapat menyelesaikan hasil pekerjaannya dalam hal yang sama.**

1. **Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda**

**Manusia berperilaku karena didorong oleh serangkaian kebutuhan untuk mencapai beberapa tujuan, dorongan ini menyebabkan seseorang itu berperilaku. Kebutuhan adalah beberapa pernyataan di dalam diri seseorang *(internal state)* yang menyebabkan seseorang itu berbuat untuk mencapainnya sebagai suatu objek atau hasil.**

1. **Orang berfikir masa depan dan membuat pilihan tentang bagaimana bertindak**

**Kebutuhan manusia dapat dipenuhi oleh perilakunya masing-masing. Seseorang dihadapkan dengan sejumlah kebutuhan yang potensial harus terpenuhi melalui perilaku yang dipilihnya. Orang berfikir tentang masa depan dan membuat pilihan diantara sejumlah besar rangkaian pilihan perilaku yang terbuka baginya, adalah dengan mempergunakan teori *expectancy*. Teori ini berdasarkan atas proposisi yang sederhana, bahwa seseorang memilih berperilaku membuat pilihan tentang bagaimana bertindak. Teori ini berdasarkan suatu anggapan yang menunjukan bagaimana menganalisas dan meramalkan rangkaian tindakan, apa yang akan diikuti oleh seseorang manakala ia mempunyai kesempatan untuk membuat pilihan mengenai perilakunya.**

1. **Seseorang memahami lingkungannya dalam hubungannya dengan pengalaman masa lalu dan kebutuhannya,**

**Memahami lingkungan adalah suatu proses yang aktif, dimana seseorang mencoba membuat lingkungannya itu mempunyai arti baginya. Proses yang aktif ini melibatkan seseorang individu mengakui secara selektif yang berbeda dari lingkungannya dengan pengalaman masa lalu dan mengevaluasi apa yang dialami dalam kaitannya dengan kebutuhan-kebutuhannya.**

1. **Seseorang mempunyai reaksi-reaksi senang atau tidak senang**

**Orang-orang jarang bertindak netral mengenai sesuatu hal yang mereka ketahui dan alami. Mereka cenderung untuk mengevaluasi sesuatu yang mereka alami dengan cara senang atau tidak senang . evaluasi merupakan salah satu faktor yang sulit dalam mempengaruhi perilaku di masa yang akan datang.**

1. **Banyak faktor yang menentukan sikap dan perilaku seseorang.**

**Bahwa perilaku seseorang adalah suatu fungsi interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya. Perilaku seseorang itu ditentukan oleh banyak faktor. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh kemampuannya, ada pula karena kebutuhannya dan dipengaruhi oleh pengharapan dan lingkungannya.**

Berdasarkan uraian di atas mengenai unsur-unsur pokok perilaku organisasi, maka dapat diketahui tujuan dari perilaku organisasi, yaitu guna membentuk sistem sosial intern dalam organisasi, untuk menciptakan hubungan yang dinamis dan harmonis diantara orang-orang atau kelompok di dalam organisasi, menentukan pekerjaan yang berstruktur agar mereka dapat bekerja secara efektif dan saling bekerjasama, ,menentukan sumber daya yang akan digunakan, dapat bekerjasama dengan lingkungan luar dalam pencapaian tujuan organisasi.

1. **Konsep Dasar Perilaku Organisasi**

Beberapa pendekatan yang dikemukakan oleh **Davis** yang dikutip oleh **Dharma (1993:13)** yang dapat membantu pimpinan organisasi memahami konsep dasar perilaku organisasi, sebagai berikut:

1. **Pendekatan antar disiplin**

**Pemandu berbagai disiplin ilmu sehingga akan mudah dipahami.**

1. **Pendekatan sumber daya manusia**

**Menekankan pada segi pertumbuhan serta upaya orang-orang untuk mencapai tingkat kemampuan, kreativitas serta pemenuhan yang lebih tinggi, membantu pegawai untuk berprestasi yang lebih menekankan kemampuan secara optimal.**

1. **Pendekatan kontingetif**

**Pendekatan ini mempunyai arti bahwa suatu lingkungan yang berbeda mengharuskan adanya perilaku organisasi yang berbeda pula.**

1. **Pendekatan produktivitas**

**Seringkali diukur dengan masukan dan keluaran yang bersifat ekonomis, tetapi masukan manusia dan sosial sebenarnya juga merupakan hal yang penting untuk diperhitungkan oleh organisasi.**

1. **Pendekatan sistem**

**Interaksi semua bagian organisasi dalam hubungan yang rumit.**

1. **Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik**
2. **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai denganhak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perluterus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Peneliti mengemukakan pengertian kualitas menurut **Goets** 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”.**

**Hardiansyah (2011:11),** mengemukakan pengertian pelayanan, bahwa:

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

Pengertian pelayanan publik menurut **Ratminto dan Winarsih** yang dikutip oleh **Hardiansyah (2011:11)** mendefinisikan, sebagai berikut:

**Pelayanan publik adalah segala sesuatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk 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.**

Keputusan **MENPAN** Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik yang dikutip oleh **Ratminto dan Winarsih (2006:18)** adalah sebagai berikut:

1. **Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.**
2. **Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.**
3. **Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintan lainnya, baik Pusast maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara.**
4. **Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.**
5. **Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.**
6. **Penerima pelayanan publik adalah orang, ,masyarakat, instansi pemerintah dan badan hokum.**
7. **Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketetntuan peraturan perundang-undangan.**
8. **Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.**

 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”.**

 Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam usahanya memenuhi keinginan atau kebutuhan orang lain yang sifatnya memberikan jasa dalam bentuk apapun yang berujung pada kepuasan atas pemberian pelayanan. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang selalu dan pasti ada dalam kehidupan bermasyarakat karena pelayanan public merupakan salah satu bentuk bahwa adanya ketergantungan antara individu satu dengan individu lainnya.

1. **Bentuk Pelayanan Umum Pemerintah**

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Menurut **Hardiansyah** **(2011:23)** pelayanan umum harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. **Pelayanan Administratif**

**Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran/Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor.**

1. **Pelayanan Barang**

**Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya: Jaringan Telepon, Penyedia Tenaga Listrik, dan Penyedia Air Bersih.**

1. **Pelayanan Jasa**

**Pelayanan 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 Trotoan, Penanggulangan Bencana (banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran), Pelayanan Sosial (asuransi atau jaminan sosial).**

1. **Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan**

Dimensi yang menentukan kualitas pelayanan menurut **Fitzsimmons** yang dikutip **Tjiptono (2001:70),** mengemukakan ada lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas 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.**

Kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* *dan perceived service.* Apabila jasa yang diterima atau dirasakan *(perceived service)* sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan kurang memuaskan, dengan demikian memuaskan atau kurang memuaskan kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

1. **Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan**

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah atau pemberi jasa sebagai abdi masyarakat. Dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan.

Berikut ini prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik berdasarkan Keputusan **MENPAN** Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh **Ratmito** dan  **Winarsih (2006:21),** sebagai berikut:

1. **Kesederhanaan,** yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. **Kejelasan,** kejelasan ini mencakup dalam hal:
3. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
4. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
5. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
6. **Kepastian waktu,** yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. **Akurasi,** yaitu produk pelayanan diterima dengan baik, benar, tepat dan sah.
8. **Keamanan,** yaitu proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hokum.
9. **Tanggung jawab,** yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan publik.
10. **Kelengkapan sarana dan prasarana,** yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
11. **Kemudahan akses,** yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
12. **Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan,** yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
13. **Kenyamanan,** yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet dan tempat ibadah.

Ketika pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, *contact personal* seringkali diabaikan padahal aspek ini sangat sangat penting dalam menentukan kualitas jasa pelayanan. Sehubungan dengan peranan *contact personal* yang sangat penting, setiap organisasi memerlukan *excellence* atau pelayanan unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Menurut **Elhaitammy** dalam **Tjiptono (2000:58)** secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu:

1. **Kecepatan**
2. **Ketepatan**
3. **Keramahan**
4. **Kenyamanan**

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Dalam mencapai tingkat *excellence,* setiap pegawai harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, dapat memahami bahasa isyarat *(gesture)* dan memiliki kemampuan, menangani keluhan pelanggan secara profesional. Demikian upaya mencapai *excellence* bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka kantor yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang benar.

1. **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum Berdasarkan Kepmen No.63/KEP/M.PAN/2003**
2. **Asas Pelayanan Publik**

Kriteria asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum adalah, sebagai berkut:

1. **Transparansi,** bersifat terbuka dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitasi,** yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional,** yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif,** yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dfengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak,** yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender* dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban,** yaitu pemberian dan penerimaan pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.
7. **Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.63/KEP/M.PAN/2003 adalah, sebagai berikut:

1. **Prosedur Pelayanan,** yaitu yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu Penyelesaian,** yaitu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan,** yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk Pelayanan,** yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
5. **Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan,** yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dam perilaku.
6. **Pola Penyelenggara Pelayanan Publik**

Pola penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/2003 adalah, sebagai berikut:

1. **Fungsional,** yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewajiban.
2. **Terpusat,** yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. **Terpadu**
4. Terpadu satu atap, yaitu yang diselenggarakan dalam satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.
5. Terpadu satu pintu, yaitu yang diselenggarakan pada tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
6. **Gugus Tugas,** yaitu petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.
7. **Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik**

Pengawasan pelayanan publik, dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

1. **Pengawasan melekat,** yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. **Pengawasan Fungsional,** yaitu pengawasan yang dilakuakan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Pengawasan Masyarakat,** yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan publik.
4. **Hubungan Perilaku Organisasi dengan Kualitas Pelayanan Publik**

Keterkaitan dari perilaku organisasi dengan kualitas pelayanan publik, yaitu setiap organisasi mempunyai tujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan direncanakan sebelumnya sehingga mengalami peningkatan sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut ditunjang oleh beberapa faktor dalam organisasi, salah satunya adalah perilaku organisasi apabila perilaku organisasi ini diterapkan sesuai dengan konsep dasar perilaku organisasi akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan.

Perilaku organisasi merupakan ilmu interdisipliner dengan menitik beratkan pada psikologi sosial. Perilaku organisasi secara langsung berhubungan dengan pengertian, ramalan dan pengendalian perilaku manusia dalam suatu organisasi serta menyelidiki bagaimana perilaku manusia tersebut mempengaruhi usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi.

Hubungan atau keterkaitan perilaku organisasi dengan kualitas pelayanan publik menurut  **Larry L.Cummings** yang dikutip oleh **Thoha (2011:8),** yaitu **“Suatu cara berfikir, suatu cara memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan serta tindakan-tindakan pemecahan”.**

Pengertiam kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Wyckof** yang dikutip oleh **Tjiptono (2001:59),**  mendefinisiakan sebagai beriku: **“kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.**

Keterkaitan antara perilaku organisasi dengan kualitas pelayanan publik, dimana kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui telaah tentang perilaku yang diaplikasikan dalam proses kegiatan organisasi.

Jadi suatu permasalahan yang ada pada masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik akan dapat terpecahkan jika persoalan-persoalan yang ada di masyarakat dapat dipahami oleh organisasi dan permasalahan tersebut dapat diatasi jika ada tindakan-tindakan dari perilaku organisasi.