**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

**2.1. Kajian Pustaka**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga negara dengan pemerintah. Kemampuan organisasi dalam melayani dan memenuhi harapan pelanggan menunjukan kualitas pelayanan organisasi tersebut, maka penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang telah diterima pelanggan akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan. Penelitian tentang Penyelenggaraan pelayanan publik melalui program Satu Pintu atau *One Stop Service (OSS)* ini menyangkut pemberian pelayanan kepada masyarakat (publik) sebagai langkah reformasi pelayanan untuk menuju pelayanan publik yang prima. Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik.

**2.1.1 Pengertian Administrasi Publik**

Menurut Keban (2008:4-5) administrasi publik mempunyai variasi makna. Ada yang menterjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik. Ada yang *administration for public* atau administrasti untuk publik, bahkan ada yang *administration by public* atau administrasi oleh publik. Variasi terjemahan tersebut menarik karena dapat