**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Pengertian Organisasi**

Organisasi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan. Dikatakan juga organisasi sebagai wadah (sarana) kegiatan daripada orang-orang yang bekerja sama dalam usahanya mencapai tujuan. Dalam wadah kegiatan itu setiap orang harus jelas tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya.

Definisi organisasi menurut beberapa ahli yang dikutip oleh Soewarno (1985 : 42-43) dalam buku “Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen”, Farland mendefinisikan organisasi sebagai berikut “Organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal yang menyumbangkan usahanya terhadap tercapainya suatu tujuan”

Sedangkan Dimock mendefinisikan organisasi sebagai berikut :

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

Adapun ciri-ciri dari organisasi dikutip oleh Soewarno (1985:43), sebagai berikut:

1. Adanya suatu kelompok orang yang adapat 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/tenaganya.
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan.
5. Adanya suatu tujuan (*The idea of*

**2.2 Pengertian Perilaku Organisasi**

Perilaku organisasi pada hakekatnya mendasar pada ilmu perilaku sendiri yang di kembangkan dengan pusat perhatian pada tingkah laku manusia dalam suatu organisasi. Kegiatan perilaku organisasi mendapat peratian khusus pada kegiatan manajemen dalam organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta. Tujuan penelaahan ini adalah untuk mengetui bagaimana perilaku manusia itu mempengruhi usaha pencapaian tujuan organisasi.

Pengertian perilaku manusia menurut Thoha (2014:33) yaitu: “Perilaku manusia adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antar person atau individu dengan lingkungannya.”

Pengertian organisasi menurut Davis yang dikutip dari Darma mengenai perilaku organisasi dalam bukunya Perilaku dalam organisasi (1996:5) yaitu: ”Perilaku Organisasi adalah telaahan dan penerapan tentang bagaimana orang-orang bertindak dalam organisasi.”

Adapun pengertian Perilaku Organisasi menurut Larry. L. Cummings yang dikutip dari Thoha (2014:8) yaitu:

Suatu cara berfikir,suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahannya.

Adapun pengertian perilaku organisasi menurut W. Jack Duncan yang dikutip dari Thoha (2014:5) yaitu “ Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam organisasi atau suatu kelompok tertentu.”

 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. **Unsur-Unsur Perilaku Organisasi**

Perilaku organisasi dapat diterapkan secara luas dalam perilaku orang-orang dan semua jenis organisasi seperti bisnis, sekolah organisasi jasa maupun organisasi itu ada kebutuhan untuk memahami perilaku organisasi.

Unsur pokok perilaku organisasi adalah orang, struktur , teknologi dan dukungan tempat organisasi beroperasi. Jika orang-orang bergabung dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan diperlukan jenis organisasi tertentu. Orang-orang menggunakan teknologi untuk membantu menyelesaikan pekerjaan. Jadi ada interaksi antara orang, struktur, teknologi, dan lingkungan.

Mengenai unsur pokok perilaku organisasi menurut Davis (1993:4) mengemukakan sebagai berikut:

1. Orang-orang Mementuk 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
2. Struktur Menentukan hubungan resmi orang-orang dalam organisasi berbagai pekerjaan yang berbeda diperlukan untuk melakukan semua aktivitas organisasi, ada manajer dan pegawai.
3. Teknologi Menyediakan sumber daya yang bisa digunakan orangorang untuk bekerja dan sumber daya itu mempengaruhi tugas yang mereka hasilkan dapat menghasilkan banyak 28 hal dengan tangan kosong. Jadi mereka mendirikan bangunan, merancang mesin menciptakan proses kerja dan merakit sumber daya.
4. Lingkungan Semua organisasi beroperasi didalam lingkungan luar, organisasi tidak berdiri sendiri. Ia merupakan bagian darinsistem yang lebih besar yang banyak memuat unsur lain, seperti pemerintah, keluarga dan organisasi lainnya.semua unsur saling mempengaruhi dala suau sistem yang rumit yang menjadi corak hidup sekelompok orang.
	* 1. **Prinsip Dasar Perilaku Organisasi**

Perilaku Organisasi dapat mencapai apa yang diharapkan dengan berdasarkan pada prinsip dasar perilaku orgnisasi seperi yang dikemukakan oleh Thoha (2014:36) sebagai berikut:

a. Manusia berbeda perilaku, karena kemampuannya tidak sama prinsip dasar kemampuan ini sangat peting diketahui untuk memahami mengapa seseorang berbuat dan berperilaku berbeda dengan yang lainnya. Karena terbatasnya kemampuan dua orang pegawai akan memerlukan waktu yang berbeda dalam menyeleaikan tugasnya. Perbedaan kemampuan ini beranggapan karena sejak lahir manusia ditakdirkan tidak sama kemampuannya. Ada lagi yang beranggapan karena kecerdasan , didikan pengalaman dan daya serap informasi pegawai dari suatu gejala. Karena perbedaan kemampuan ini dapat dipergunakan untuk memprediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang yang bekerja sama di dalam suatu orang tertentu.

 b. Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda. Manusia berperilaku karena didorong oleh srangkaian kebutuhan untuk mencapai beberapa tujuan, dorongan ini menyebabkan seseorang itu berperilaku. Kebutuhan adalah beberapa pernyataan dalam diri seseorang yang menyebabkan seseorang itu berbuat untuk bekerja tergantung pada motivasinya. Sesuatu yang dapat memotivasi seseorang yaitu pemberian penghrgaan berupa materi seperti kenaikan gaji, tunjangan dan pemberian penghargaan berupa non materi seperti kenaikan pangkat dan penghargaan serta pengakuan. Pemahaman kebutuhan yang berbeda dari seseorang bermanfaat untuk memahami konsep perilaku organisasi. Hal ini bisa dipergunakan memprediksi dan menjelaskan perilaku yang berorientasi tujuan di dalam kerja sama organiasi.

c. Orang berfikir masa depan, dan membuat pilihan tentang bagaimana bertindak. Kebutuhan manusia dapat dipenuhi lewat perilakunya masing-masing. Seseorang dihadapkan dengan sejumlah kebutuhan yang potensial harus dipenuhi lewat perilaku yang dipilihnya. Orang berfikir dengan masa depan, dan membuat pilihan diantara sejumlah besar rangkaian pilihan perilaku yang terbuka baginya adalah dengan mnggunakan teori expentacy. Teori ini berdasarkan atas proporsi yang sederhana yaki bahwa seseorang memilih berperilaku membuat pilihsn tentang bagaimana bertindak. Cara untuk menjelaskan bagaimana seseorang sedemikian karena ia yakin dapat mengarahkan untuk mendapatkan sesuatu hasil(upah/hadiah). Teori ini berdasarkan suatu anggapan yang menunjukan bagaimana menganalisa dan meramalkan rangkaian tindakan apakah yang akan diikuti oleh seseorang manakala ia mmempunyai kesempatan untuk membuat pilihan mengenai prilakunya.

d.Seseorang memahami lingkungannya dalam hubungannya dengan pengalaman masalalu dan kebutuhannya. Memahami lingkungan adalah suatu proses yang aktif , dimana seseorang mencoba membut lingkungannya itu mempunyai arti baginya. Proses yang aktif ini melibatkan seseorang individu mengakui secara selektif aspek-aspek yang berbeda dari lingkungan, menilai apa yang dilihatnya dalam hubungannya dengan pengalaman masalalu, dan mengevaluasi apa yang dialami itu dalam kaitannya dengan kebutuhan-kebutuhan dan nilai-nilainya. Lingkungan memberikan lebih banyak kepada manusia objek dan peisiwa dibandingkan dengan kemampuan manusia, seseorang didalam memahami suatu organisasi pada suatu saat tertentu, ia tidak mengetahui banyak aspek dari lingkungannya.aspek-aspek lingkungan yang diketahui adalah merupakan peristiwa itu sendiri, dan merupkan jaga bagian dari masa lalu seseorang. Suatu objek yang teristimewa di dalam suatu organisasi biasanya banyak dikenal terjadi pada proses-proses kerja yang biasa dikenal oleh banyak orang.Proses belajar di masa lalu dari seseorang anggota organisasi akan berpengaruh di dalam menentukan apa yang.

 e. Seseorang mempunyai reaksi senang atau tidak senang Orang-orang jarang bertindak netral mengenai suatu hal yng mereka ketahui atau mereka alami. Mereka jadi cenderung untuk mengevaluasi sesuatu yang mereka alami dengan cara senag atau tidak senang. Selanjutnya evaluasi merupakan salah satu faktor tersulit dalam mempengaruhi perilaku nya di masa yang akan datang perassaan senang atau tidak senang ini kan menjadikan seseorang berbuat yang berbeda dengan orang lain di dalam rangka menanggapi sesuatu hal. Kepuasan dan ketidak puassan ini ditimbulkan karena adanya perbedaan dari sesuatu yang diterma dengan sesuatu yang diharapkan seharusnya dditerima sehingga imbul lah rasa tidak puas terhadap apa yang diterima.

f. Banyak faktor yang menentukan sikap dan perilaku seseorang Bahwa perilaku sesorang itu adalah suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu denga lingkungannya. Adakalanya perilaku seseorang dipengaruhi oleh kemampuannya adapula karena kebutuhannya dan ada pula dipengaruhi oleh lingkungannya. Berdasarkan uraian diatas mengenai unsur-unsur pokok 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, menentukn pekerjaan yang berstruktur agar mereka dapat bekerja secara efektif dan saling kerja sama, menentukan sumberdaya yang akan digunakan , dapat bekerja sama dengan lingkungan luar dalam pencapaian tujuan organisasi.

* + 1. **Konsep Dasar Perilaku Organisasi**

Beberapa pendekatan yang dikemukakan oleh Davis yang dikutip

Dharma (1993:13) yang dapat membantu pemimpin organisasi memenuhi

konsep dasar Perilaku Organisasi sebagai berikut:

a. Pendekatan antar disiplin. Pemandu berbagai disiplin ilmu sehingga akan mudah dipahami.

b. Pendekatan Sumber daya Manusia Menekankan pada segi pertumbuhan serta upaya orangorang untuk mencapai tingkat kemampuan, kreatifitas, serta pemenuhan yang lebih tinggi, membantu pegawai untuk berperestasi yang lebih menekankan kemampuan secara optimal.

c. Pendekatan Kontingentif Pendekatan ini mempunyai arti bahwa lingkungan yang berbeda mengharuskan adanya perilaku oganisasi yang berbeda pula.

d. Pendekatan Produktivitas Seringkali di ukur dengn masukan dn keluaran yang bersifat ekonomis, tetapi masukan manusia dan sosial sebenarnya juga merupakan hal yang penting untuk diperhitungkan oleh organisasi.

e. Pendekatan sistem Interkasi semua bagian organisasi dalam hubungan yang rumit.

* 1. **Pengertian Kualitas pelayanan Publik**

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak kelemahan sehingga belum dapa memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan cita kurang baik terhadap aparatur pemerintah.mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu teru berupaya meingkatkan kualitas pelayanan. Peneliti akan mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono(2001:51) mendefinisikan bahwa:“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melehihi harapan”.

Pengertian kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ibrahim yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:40) mendefinisikan sebagai berikut:

 Kualitas pelayanan publik merupakan suatu ondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

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

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

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudaan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai pengabdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan. Berikut ini prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik berdasarkan Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip dari Ratminto Atik dan Atik Septi Winarsih (2005:21) dijelaskan mengenai sendi-sendi pelayanan prima yaitu:

a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur,tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah difahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan dan Kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

* + Prosedur/tata cara pelayanan umum
	+ Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
	+ Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
* Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayaran

c. Kepastian Waktu yaitu pelaksanaan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

d. Akurasi Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan baik benar, tepat dan sah.

e. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian .

f. Tanggung Jawab, yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyeleaian keluhan/peroalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana, alat kerja teknologi informtika yang medukung .

h. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi.

i. Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin , sopan santun ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib,teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman ,bersih ,rapi lingkungan yang indah dan rapi.

* + 1. **Dimensi Pokok kualitas Pelayanan Publik**

Dimensi yang menentukan kualitas pelayanan menurut ZeithhamlParasurman-Berry(1990) yang dikutip dari Hardiansyah (2011:47) megemukakan ada lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Berwujud (Tangible), Terdiri atas indikator:
* Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
* Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
* Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
* Kemudahan akses pelanggan dalam permohonn pelayanan
* Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
1. Kehandalan (reliability) terdiri atas indikator:
* Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
* Memiliki standar pelayana yang jelas
* Kemampuan aparat dalam menggunakan alat bantu pelayanan
* Keahlian dalam menggunakan alat bantu pelayanan
1. Respon/ketanggapan(responsivness) terdiri atas indikator:
* Merespon setiap pemohon yang inngin mendapatkan pelayanan
* Aparatur melayani dengan cepat
* Aparatur melayani dengan tepat
* Aparatur melayani dengan cermat
* Aparatur melayani dengan tepat waktu
1. Jaminan (assurance) terdiri atas indikator:
* Aparatur memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayana
* Apratur memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
* Aparatur memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
* Aparatur memberikan jaminan kepastian biaya alam pelayanan
1. Empati (emphaty) terdiri dari indiktor:
* Mendahulukan kepentingan Pemohon
* Melayani dengan sikap ramah
* Melayani dengan sikap sopan santun
* Melayani dengan tidak diskriminatif/ membedakan
* Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dengan kata lain ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu Expected service dan Perceived service. Apabila yang diterima atau dirasakan (Perceived service) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk, dengan demikan baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

* + 1. **Hubungan Perilaku Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Bidang Pencatatan Sipil**

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

Perilaku organisasi merupakan ilmu interdisipliner dengan menitikberatkan pada psikologi sosial. Perilaku organisasi secara langsung berhubungan dengan pengertian, ramalan dan pengendalian tingkah laku orang-orang dalam suatu organisasi serta menyelidik bagaimana perilaku orang-orang tersebut mempengaruhi usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi.

Hubungan atau keterkaitan perilaku organisasi dengan kualitas pelayanan publik menurut Larry L. Cummings yang dikutip dari Miftah Thoha (2014:8) dalam Bukunya Perilaku Organisasi yaitu :

suatu cara berfikir , suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahan

Pengertian Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Wyckof yang dikutip dari Tjiptono (2001:59) mendefinisikan sebaga berikut: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keungguln yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk keinginan pelanggan”

Keterkaitan antara perilaku organisasi dengan kaualitas pelayanan publik ,

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

Jadi suatu permasalahan yang ada pada konsumen atau masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik akan dapat terpecahkan jika persoalan-persoalan yang ada di masyarakat dapat di fahami oleh organisasi yang bersangkutan, dan masalah tersebut dapat diatasi jika ada tindakan daripada perilaku organisasi.

Lebih lanjut untuk mengetahui hubungan antara perilaku organisasi dengan kualitas pelayanan dibawah ini akan peneliti gambarkan dalam bentuk pendekatan sistem :

**INP**

**UT**

Untuk melaksanakan

perilaku organisasi

yang efekti dan efisien

diperlikan komponen

komponen dalam

meningkatkan kualitas

pelayanan yang

dila

ndaskan pada

prinsip perilaku

or

ganisasi sebagai

berikut :

1.

Manusia

berbeda

perilaku

2.

Kebutuhan

3.

Pengalaman

4.

membuat

pilihan

bertindak

5.

Reaksi

senang atau

tidak senang

6.

Sikap dan

perilaku

**PROCESS**

Pelaksanaan perilaku

organisasi sesui dengn

prinsip dasar organisasi

**OUTPUT**

organisasi

yang

Perilaku

secara

intensif

dilakukan

akan menghasilkan tingkat

sesuai

yang

pelayanan

dengan

prinsip

-

prinsip

pelayanan yaitu :

1.

Bukti

langsung(

*tangible*

*)*

2.

Keandalan

*)*

*reability*

*(*

3.

tanggap

Daya

(

*responsiveness)*

4.

Jaminan

(

*assurance)*

5.

Empati(

*emphaty )*

**FEEDBACK**

1.

Dapat meningkatkan kualitas pelayanan

2.

Dapat memberikan pelayanan sesuai

SOP

**Gambar 2.1**

**MODEL PENDEKATAN SISTEM PERILAKU ORGANISASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Sumber :

1. Miftah Thoha dalam bukunya “Perilaku Organisasi” (2014:36)

2. Hendarsyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik(2011:47)

3. Modifikasi peneliti

Penjelasan :

1. Input (Masukan)

Suatu masukan dalam suatu sistem pendekatan yang dapat dijadikan suatu bahan yang berguna untuk tercapainya suatu tujuan yang dikehendaki. Perilaku Organisasi merupakan input bagi tercapainya Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung) yang berdasarkan pada variable-variabel perilaku organisasi, yang terdiri dari: Manusia berbeda perilaku, Kebutuhan, Membuat pilihan untuk bertindak, Pengalaman, Reaksi senang atau tidak senang, dan Sikap dan Perilaku seseorang.

2. Process (Proses)

Proses ini menyangkut sumber-sumber dalam input diupayakan untuk dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang berdasarkan pada variabel-variabel perilaku organisasi sehingga Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat dilaksanakan sesuai dengan SOP. Keterikatan perilaku organisasi dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran tidak terlepas dari pemanfaatan input.

3. Output (Keluaran)

Apabila variabel-variabel Perilaku Organisasi telah dilaksanakan dengan memanfaatkan input yang ada maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sehingga Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat terlaksana sesuai dengan SOP. Hal ini sangat ditentukan oleh pemanfaatan input tersebut dalam Perilaku Organisasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Insurances), dan Empati (Emphaty).

4. Feedback (Umpan Balik)

Dengan memperbaiki kekurangan pada Perilaku Organisasi diharapkan dapat memberikan umpan balik terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan Publik sehingga Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat terlaksana sesuai dengan SOP.