

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konsep Administrasi

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi atau kebergantungan masyarakat yang mau tidak mau harus berhubungan dengan urusan kantor dan instansi serta berhubungan dengan administrasi yang menjadi keutamaan dalam urusan kantor dan instansi.

Adapun pengertian administrasi menurut **Anggara (2012:13)** yaitu: **“Administrasi adalah proses yang keseluruhan kegiatan organisasi diarahkan pada pencapaian tujuan antara dan tujuan akhir (*goal and objectives*)”**

Selanjutnya pengertian administrasi menurut **Siagian (2014:2)** yang diartikan: **“Administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”**.

Administrasi memiliki prinsip yang ada dalam setiap pelaksanaannya, dan diterapkan sesuai kebutuhannya. Menurut **Fayol**

dalam **Pasolong (2014:13)** mengemukakan prinsip administrasi sebanyak 14 prinsip, yaitu:

1. **Pembagian Pekerjaan**, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
2. **Wewenang**, pimpinan harus memberikan perintah, wewenang akan membuat mereka melakukan dengan baik.
3. **Disiplin**, tenaga kerja harus membantu dan melaksanakan aturan yang ditentukan organisasi.
4. **Kesatuan komando**, setiap tenaga kerja menerima perintah hanya dari yang berkuasa.
5. **Kesatuan arah**, beberapa kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
6. **Mengalahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum.**
7. **Pemberian upah**, pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.
8. **Pemusatan**, berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
9. **Rentang kendali**, garis wewenang dari manajemen puncak pada tingkatan dibawahnya merepresentasikan rantai scalar.
10. **Tata tertib**, orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat.
11. **Keadilan**, pimpinan dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya.
12. **Stabilitas pada jabatan personal**, perputaran yang tinggi merupakan ketidak efisienan.
13. **Inisiatif**, tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana yang akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.
14. **Rasa persatuan**, kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesatuan dalam organisasi.

Administrasi Publik adalah suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara. Secara sederhana, administrasi publik adalah

ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah dan *good governance*.

Menurut **Waldo** dalam **Pasolong (2014:8)** menyatakan bahwa **“Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”**.

Pendapat yang dikemukakan **Chandler dan Plano** dalam **Keban (2004)** **“Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasi untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”**.

Jadi, dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik merupakan rangkaian kegiatan penyelenggaraan kerjasama yang ikhlas dan sukarela yang dilakukan oleh aparatur negara atau aparatur pemerintahan untuk mengatur dan menjalankan kekuasaan negara guna mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien.

2.1.2 Konsep Organisasi

Definisi organisasi banyak ragamnya, tergantung pada sudut pandang yang dipakai untuk melihat organisasi. Organisasi dapat

dipandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku, dan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang-kurangnya ada unsur sistem kerja sama, orang yang bekerja sama, dan tujuan bersama yang hendak dicapai.

Menurut **Hasibuan (2011:120)** dalam bukunya **Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah** mengatakan bahwa organisasi sebagai berikut: **“Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja”**.

Menurut **Hasibuan** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (2011:126)** mengatakan bahwa ciri-ciri organisasi yang baik meliputi:

1. Tujuan organisasi itu jelas dan realistis
2. Pembagian kerja dan hubungan pekerjaan antara unit-unit, sub-subsistem atau bagian-bagian harus baik dan jelas
3. Organisasi itu harus menjadi alat dan wadah yang efektif dalam mencapai tujuan
4. Tipe organisasi dan strukturnya harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan
5. Unit-unit kerjanya ditetapkan berdasarkan atas eratnya hubungan kerja
6. *Job description* setiap jabatan harus jelas dan tidak ada tumpang tindih pekerjaan
7. Sumber perintah dan tanggung jawab harus jelas
8. Jenis wewenang (*authority*) yang dimiliki setiap pejabat harus jelas
9. Mismanajemen penempatan karyawan tidak ada
10. Hubungan antara bagian dengan bagian lainnya jelas dan serasi

11. Pendelegasian wewenang harus berdasarkan *job description* karyawan
12. Diferensiasi, koordinasi, integrase, dan sinkronisasi harus baik
13. Organisasi harus luwes dan fleksibel
14. Organisasi harus mempunyai Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.

Menurut **Hasibuan** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (2011:123)** mengatakan bahwa untuk terwujudnya organisasi yang baik, efektif, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan, secara selektif harus didasarkan pada asas-asas (prinsip-prinsip) organisasi sebagai berikut:

1. *Principle of organizational* (asas tujuan organisasi)
Menurut asas ini tujuan organisasi harus jelas dan rasional, apa bertujuan untuk mendapatkan laba (*business organization*) ataukah untuk memberikan pelayanan (*public organization*). Hal ini merupakan bagian penting dalam menentukan struktur organisasi.
2. *Principle of unity of objective* (asas kesatuan tujuan)
Menurut asas ini, didalam suatu organisasi (perusahaan) harus ada kesatuan tujuan yang ingin dicapai, organisasi secara keseluruhan dan tiap – tiap bagiannya harus berusaha untuk mencapai tujuan tersebut. Organisasi akan kacau, jika tidak ada kesatuan tujuan.
3. *Principle of unity of command* (asas kesatuan perintah)
Menurut asas ini, hendaknya setiap bawahan menerima perintah ataupun memberikan pertanggungjawaban hanya kepada satu orang atasan, tetapi seorang atasan dapat memerintah beberapa orang bawahan.
4. *Principle of the span of management* (asas rentang kendali)
Menurut asas ini, seorang manajer hanya dapat memimpin secara efektif sejumlah bawahan tertentu, misalnya 3 sampai dengan 9 orang. Jumlah bawahan ini tergantung kecakapan dan kemampuan manajer bersangkutan.
5. *Principle of delegation of authority* (asas pendelegasian wewenang)
Menurut asas ini, hendaknya pendelegasian wewenang dari seorang atau sekelompok orang kepada

orang lain jelas dan efektif. Sehingga ia mengetahui wewenangnya.

6. *Principle of parity of authority and responsibility* (asas keseimbangan wewenang dan tanggung jawab)

Menurut asas ini, hendaknya wewenangnya dan tanggung jawabnya harus seimbang wewenang yang didelegasikan dengan tanggung jawab yang timbul karenanya harus sama besarnya, hendaknya wewenang yang didelegasikan tidak meminta pertanggungjawaban yang lebih besar dari wewenang itu sendiri atau sebaliknya. Misalnya, jika wewenang sebesar X, tanggung jawabnya pun harus sebesar X pula.

7. *Principle of responsibility* (asas tanggung jawab)

Menurut asas ini, hendaknya pertanggungjawaban dari bawahan terhadap atasan harus sesuai dengan garis wewenang (*line authority*) dan pelimpahan wewenang. Seseorang hanya bertanggung jawab kepada orang yang melimpahkan wewenang tersebut.

8. *Principle of departmentation = principle of division of work* (asas pembagian kerja)

Menurut asas ini, pengelompokkan tugas-tugas, pekerjaan-pekerjaan, atau kegiatan-kegiatan yang sama ke dalam satu unit kerja (departemen) hendaknya didasarkan atas eratnya hubungan pekerjaan tersebut.

9. *Principle of personnel placement* (asas penempatan personalia)

Menurut asas ini, hendaknya penempatan orang-orang pada setiap jabatan harus didasarkan atas kecakapan, keahlian, dan keterampilannya (*the right man, in the right job*); *mismanagement* penempatan harus dihindarkan. Efektivitas organisasi yang optimal memerlukan penempatan karyawan yang tepat. Untuk itu harus dilakukan seleksi yang objektif dan berpedoman atas *job specification* dari jabatan yang akan diisinya.

10. *Principle of scalar chain* (asas jenjang berangkai)

Menurut asas ini, hendaknya saluran perintah atau wewenang dari atas ke bawah harus merupakan mata rantai vertikal yang jelas dan tidak terputus-putus serta menempuh jarak terpendek. Sebaliknya pertanggungjawaban dari bawahan ke atasan juga melalui mata rantai vertikal, jelas dan menempuh jarak terpendeknya. Hal ini penting, karena dasar organisasi yang fundamental adalah rangkaian wewenang dari atas ke bawah. Tindakan dumping hendaknya dihindarkan.

11. *Principle of efficiency* (asas efisiensi)

Menurut asas ini, suatu organisasi dalam mencapai tujuannya harus dapat mencapai hasil yang optimal dengan pengorbanan yang minimal.

12. *Principle of continuity* (asas kesinambungan)

Organisasi harus mengusahakan cara-cara untuk menjamin kelangsungan hidupnya.

13. *Principle of coordination* (asas koordinasi)

Asas ini merupakan tindak lanjut dari asas-asas organisasi lainnya. Koordinasi dimaksudkan untuk mensinkronkan dan mengintegrasikan segala tindakan, supaya terarah kepada sasaran yang ingin dicapai.

Organisasi sebagai suatu wadah tempat berkumpulnya orang-orang yang memiliki tujuan yang sama, menurut **Handayaniingrat (1994:49)** terdiri dari beberapa bentuk, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi Lini/Garis

Organisasi bentuk ini memiliki bentuk yang sederhana, biasanya organisasi dengan bentuk ini terdapat pada organisasi kemiliteran dimana bawahan hanya mengenal satu atasan atau pimpinan saja, sebagai sumber daripada kewenangan, yang memberikan perintah/intruksi.

2. Organisasi Lini dan Staf

Organisasi bentuk ini pada umumnya terdapat pada organisasi pemerintah. Dalam organisasi ini terdiri atas unit-unit lini dan unit-unit staf dimana ini adalah unit-unit yang turun secara langsung dalam melaksanakan tugas pokok organisasi sedangkan staf adalah unit-unit yang membantu lini dalam mencapai tujuan organisasi.

3. Organisasi Fungsi

Organisasi fungsi ini pada umumnya terdapat pada organisasi niaga. Dalam organisasi fungsi ini disusun atas dasar kegiatan dari tiap-tiap fungsi sesuai dengan kepentingan perusahaan, dimana tiap-tiap fungsi/kegiatan seolah-olah terpisah berdasarkan atas bidang keahliannya.

4. Organisasi Panitia

Panitia adalah sekelompok orang-orang yang ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus, yang tidak dapat dikerjakan sendiri oleh seseorang atau oleh sebuah dewan. Dalam organisasi ini jika tugas tertentu sudah selesai maka organisasi ini dibubarkan.

2.1.3 Konsep Manajemen

Menurut **Hasibuan (2011:2)** mengatakan bahwa manajemen adalah sebagai berikut: **“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”**.

Menurut **Sikula** dalam **Hasibuan (2011:2)** mengatakan bahwa:

“Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service”.

Artinya : Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Jika disimak definisi – definisi diatas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa:

1. Manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai
2. Manajemen merupakan perpaduan anatara ilmu dengan seni
3. Manajemen merupakan proses yang sistematis, terkordinasi, koperatif dan terintegrasi dalam memanfaatkan unsur – unurnya (6M)
4. Manajemen baru dapat diterapkan jika ada dua orang atau lebih melakukan kerja sama dalam suatu organisasi
5. Manajemen harus didasarkan pada pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab
6. Manajeman terdiri dari beberapa fungsi (POS D dan C)
7. Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

Menurut **Fayol** dalam **Hasibuan (2011:9)** asas – asas umum manajemen (*general principles of management*) adalah :

1. *Division of work* (asas pembagian kerja)
2. *Authority and responsibility* (asas wewenang dan tanggung jawab)
3. *Discipline* (asas disiplin)
4. *Unity of command* (asas ketahuan perintah)
5. *Unity of direction* (asas kesatuan jurusan atau arah)
6. *Subordination of individual interest into general interest* (asas kepentingan umum diatas kepentingan pribadi)
7. *Remuneration of personnel* (asas pembagian gaji yang wajar)
8. *Centralization* (asas pemusatan)
9. *Scalar of chain* (asas hierarki atau rantai berkala)
10. *Order* (asas keteraturan)
11. *Equity* (asas keadilan)
12. *Initiative* (asas inisiatif)
13. *Espirit de corps* (asas kesatuan)
14. *Stability of turn-over personnel* (asas kestabilan masa jabatan)

2.1.4 Konsep Koordinasi

Yang akan dijadikan titik tolak atau landasan teoritis dalam pembahasan masalah yang akan diteliti sesuai dengan masalah yang akan dibahas, peneliti mengajukan teori koordinasi menurut **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah (2011:85)** sebagai berikut: **“Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen (6M) dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi”**.

Menurut **Terry** yang dikutip oleh **Hasibuan** dalam buku **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (2011:85)** sebagai berikut:

“Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan

mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan”.

Menurut **Awaludin** yang dikutip oleh **Hasibuan** dalam buku **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (2011:86)** sebagai berikut : **“Koordinasi adalah suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu sedemikian rupa, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu, dan saling melengkapi”.**

Menurut **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah (2011:86-87)** menyebutkan ada dua tipe koordinasi, sebagai berikut:

1. **Koordinasi Vertikal** adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya.
2. **Koordinasi Horizontal** adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparatur) yang setingkat. Koordinasi horizontal dibagi jadi dua yaitu:
 - a) ***Interdisipliner*** adalah koordinasi dalam rangka mengarahkan, menyatukan tindakan-tindakan dan menciptakan disiplin antar unit satu dengan yang lain secara intern maupun ekstern.
 - b) ***In terrelated*** adalah koordinasi antar badan (instansi) yang fungsinya berbeda tetapi antar satu unit dengan unit lain saling bergantung.

Dalam mengadakan koordinasi diperlukan syarat-syarat yang mendukung agar pelaksanaan koordinasi bisa berjalan baik, menurut **Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah**

(2011:88) ada beberapa syarat koordinasi yang harus ada dalam prosesnya, yaitu:

1. *Sense of cooperation* (**perasaan untuk bekerja sama**), ini harus dilihat dari sudut bagian perbagian bidang pekerjaan, bukan orang perorang.
2. *Rivalry*, dalam perusahaan-perusahaan besar sering diadakan persaingan antara bagian-bagian, agar bagian-bagian ini berlomba-lomba untuk mencapai kemajuan.
3. *Team spirit*, artinya satu sama lain pada setiap bagian harus saling menghargai.
4. *Esprit de corps*, artinya bagian-bagian yang diikutsertakan atau dihargai, umumnya akan menambah kegiatan yang bersemangat.

Lima ciri koordinasi yang menandai menurut **M.C Farland** dalam **Handayaniingrat** yang bukunya berjudul **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1994:89)** adalah sebagai berikut:

1. **Tanggung Jawab**, bahwa tanggung jawab dari pada koordinasi adalah terletak pada pimpinan. Oleh karena itu koordinasi merupakan tugas dari pimpinan. Koordinasi sering dicampur-adukan dengan kata koperasi yang sebenarnya mempunyai arti yang berbeda. Sekalipun demikian pimpinan tidak mungkin mengadakan koordinasi apabila mereka melakukan kerja sama (*cooperation*). Oleh karena itu kerja sama (*cooperation*) merupakan suatu syarat yang sangat membantu dalam pelaksanaan dari pada koordinasi. Jelasnya bahwa koordinasi adalah berbeda dengan koperasi (*cooperation*).
2. **Adanya proses** (*continues process*), karena koordinasi adalah pekerjaan pimpinan yang bersifat berkesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
3. **Pengaturan secara teratur usaha kelompok**, oleh karena itu koordinasi adalah konsep yang ditetapkan di dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu, maka sejumlah individu yang bekerjasama, di mana dengan koordinasi menghasilkan suatu usaha kelompok yang sangat penting untuk mencapai efisiensi dalam melaksanakan kegiatan organisasi.

4. **Konsep kesatuan tindakan**, hal ini adalah merupakan inti dari koordinasi. Kesatuan usaha, berarti bahwa harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini merupakan suatu kewajiban dari pada pimpinan untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik, dengan mengatur jadwal waktu yang dimaksudkan bahwa suatu usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.
5. **Tujuan koordinasi adalah tujuan bersama**, kesatuan dari usaha meminta suatu pengertian kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan sebagai kelompok di mana mereka bekerja.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut **Moenir** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:26)** sebagai berikut: **“Pelayanan adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.”**

Adapun definisi lain menurut **Sampara** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:27)** yaitu : **“Kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”**

Definisi tersebut mencerminkan bahwa pelayanan mengandung sejumlah proses aktivitas yang diajukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Dengan perkataan lain, ada pihak - pihak yang memberikan layanan dan ada pihak yang dilayani sesuai dengan kebutuhannya.

Selanjutnya yaitu definisi pelayanan publik menurut **Kurniawan** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:30)** adalah:

“Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan”.

Definisi pelayanan publik lainnya menurut **Sinambela** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:30)**, yaitu:

“Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.”

Mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **Wyckoff** yang dikutip oleh **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa (2004:59)**, menguraikan:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima malampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.”

Adapun definisi lain menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajemen Jasa (2004:61)**, yang menyebutkan bahwa:

“Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan lah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata

lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Untuk lebih mendalami tentang pengertian Kualitas Pelayanan dengan berbagai hal pokok menurut **Zeithamal Parasuraman-Berry** dalam **Pasolong** yang berjudul **Teorii Administrasi Publik (2011:135)**, mengemukakan ada lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. **Bukti langsung (*tangible*)**, berupa kondisi atau kenyamanan tempat pelayanan, kelengkapan fasilitasnya, adanya SDM yang cukup dan berkualitas.
2. **Keandalan (*reliability*)**, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat.
3. **Daya tanggap (*responsiveness*)**, yakni kepekaan yang tinggi untuk membantu konsumen.
4. **Jaminan (*assurance*)**, berupa jaminan bahwa tidak ada keraguan akan timbul kesalahan dalam pelayanan.
5. **Empati (*empathy*)**, yakni merasakan apa yang dirasakan pelanggan atau masyarakat, dan berusaha untuk mengerti apa keinginan, kemauan, dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas sudah barang tentu akan memiliki parameter atau standar tertentu, sehingga dapat menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, menurut **Mahmudi** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku **Manajemen Publik (2012:44)**, sekurang - kurangnya meliputi 6 hal, yaitu:

1. **Prosedur pelayanan**, Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.
2. **Waktu penyelesaian**, Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Biaya pelayanan**, Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
4. **Produk pelayanan**, Dalam hal ini harus diterapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. **Sarana dan prasarana**, Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**, Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut **Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003** tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik** menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut :

1. **Kesederhanaan Prosedur**, yaitu pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. **Kejelasan**, antara lain mencakup:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. **Kepastian Waktu**, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi Produk**, yaitu pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. **Keamanan**, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. **Tanggung Jawab**, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

7. **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).
8. **Kemudahan Akses**, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **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 parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.6 Teori Penghubung Antara Koordinasi Dan Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mencapai suatu keberhasilan dalam organisasi maka diperlukan koordinasi dengan pegawai, dimana koordinasi tersebut harus dilakukan oleh pimpinan atau kepala. Pegawai yang diberikan arahan oleh pimpinan agar para pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan lebih baik seperti dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui koordinasi pegawai diharapkan para pegawai saling bekerja sama untuk meningkatkan keterampilan dan memberikan pelayanan pada masyarakat.

Peneliti menyatakan ada keterkaitan antara koordinasi dengan kualitas pelayanan yang didapat melalui pengertian dari keduanya yang saling berkaitan yakni sebagai berikut:

Hasibuan (2003:85) dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia** memberikan pendapatnya mengenai koordinasi yakni sebagai berikut:

“Melalui pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada bawahan oleh pimpinan maka setiap individu bawahan akan mengerjakan pekerjaannya sesuai wewenang yang dari pekerjaan bawahan mengerjakan hanya sebagian dari pekerjaan organisasi, karena itu masing-masing pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan, diarahkan untuk mencapai suatu tujuan dan alatnya adalah koordinasi. Karena koordinasi merupakan kegiatan yang mengarahkan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi”.

Tjiptono (2004:59) dalam bukunya **Manajemen Jasa** menguraikan: **“Kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.**

Maka dari itu hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan adalah melalui pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan pada pegawai dengan cara memberikan kekuasaan pada pegawai, maka pegawai diberikan kekuasaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Melalui koordinasi yang merupakan suatu upaya untuk mengarah pada perubahan yang lebih baik dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pada penyusunan laporan penelitian ini peneliti mempunyai judul Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung, peneliti menggunakan kerangka pikir yang dapat dijadikan landasan teori dan pendapat dari para ahli yang berhubungan dengan fokus dan lokus dari penelitian juga berhubungan dengan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yakni: Koordinasi (variabel bebas) dan Kualitas Pelayanan (variabel terikat).

Berikut ini peneliti akan mengemukakan definisi koordinasi pegawai menurut Menurut **Awaludin** yang dikutip oleh **Hasibuhan** dalam buku **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (2011:86)** sebagai berikut :
“Koordinasi adalah suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu sedemikian rupa, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu, dan saling melengkapi”.

Pelaksanaan koordinasi harus benar-benar diterapkan atau dilakukan secara efektif dan efisien sehingga suatu tujuan dan usaha-usaha yang diharapkan dalam organisasi dapat berjalan sebagai mestinya. Peneliti menggunakan ciri-ciri koordinasi yang dimana dapat digunakan dalam koordinasi menurut **Farland** yang dikutip **Handyaningrat** dalam buku **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (1994 : 89-90)** memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. **Tanggung Jawab**, bahwa tanggung jawab dari pada koordinasi adalah terletak pada pimpinan. Oleh karena itu koordinasi merupakan tugas dari pimpinan. Koordinasi sering dicampur-adukan dengan kata koperasi yang sebenarnya mempunyai arti yang berbeda. Sekalipun demikian pimpinan tidak mungkin mengadakan koordinasi apabila mereka melakukan kerja sama (*cooperation*). Oleh karena itu kerja

sama (*cooperation*) merupakan suatu syarat yang sangat membantu dalam pelaksanaan dari pada koordinasi. Jelasnya bahwa koordinasi adalah berbeda dengan koperasi (*cooperation*).

2. **Adanya proses (*continues process*)**, karena koordinasi adalah pekerjaan pimpinan yang bersifat berkesinambungan dan harus dikembangkan sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik.
3. **Pengaturan secara teratur usaha kelompok**, oleh karena itu koordinasi adalah konsep yang ditetapkan di dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu, maka sejumlah individu yang bekerjasama, di mana dengan koordinasi menghasilkan suatu usaha kelompok yang sangat penting untuk mencapai efisiensi dalam melaksanakan kegiatan organisasi.
4. **Konsep kesatuan tindakan**, hal ini adalah merupakan inti dari koordinasi. Kesatuan usaha, berarti bahwa harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Kesatuan tindakan ini merupakan suatu kewajiban dari pada pimpinan untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik, dengan mengatur jadwal waktu yang dimaksudkan bahwa suatu usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.
5. **Tujuan koordinasi adalah tujuan bersama**, kesatuan dari usaha meminta suatu pengertian kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan sebagai kelompok di mana mereka bekerja.

Selanjutnya mengemukakan pengertian mengenai kualitas pelayanan, yang seharusnya menjadi tolak ukur suatu pencapaian tujuan organisasi. Peneliti mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **Tjiptono** dalam buku **Manajmen Jasa (2006:61)**, yang menyebutkan bahwa:

“Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan lah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan”.

Untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori menurut **Zeithamal dkk** dalam buku **Pasolong (2011:135)**, ada 5 dimensi mengenai pelayanan publik:

1. **Bukti langsung (*tangible*)**, berupa kondisi atau kenyamanan tempat pelayanan, kelengkapan fasilitasnya, adanya SDM yang cukup dan berkualitas.
2. **Keandalan (*reliability*)**, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat.
3. **Daya tanggap (*responsiveness*)**, yakni kepekaan yang tinggi untuk membantu konsumen.
4. **Jaminan (*assurance*)**, berupa jaminan bahwa tidak ada keraguan akan timbul kesalahan dalam pelayanan.
5. **Empati (*empathy*)**, yakni merasakan apa yang dirasakan pelanggan atau masyarakat, dan berusaha untuk mengerti apa keinginan, kemauan, dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

2.3 Hipotesis

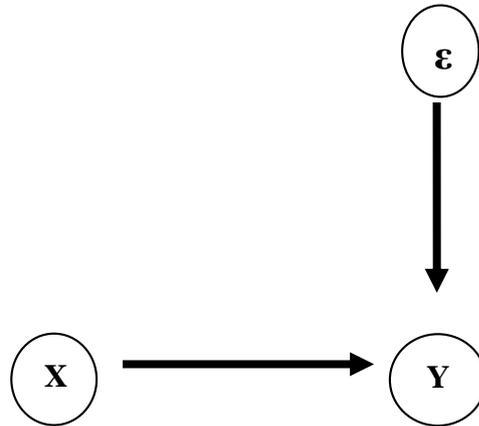
Sebagaimana kerangka pemikiran yang dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut : **“Ada Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung”**.

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan subitatif artinya belum bisa diuji, oleh karena itu harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

$H_0: \rho_s = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan Koordinasi (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

$H_0: \rho_s \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan Koordinasi (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian :

Gambar 2.2**Paradigma Pengaruh X terhadap Y**

X : Koordinasi

Y : Kualitas Pelayanan

ε : Variabel lain diluar variabel Koordinasi yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan