

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam konteks ini peneliti menggabungkan dari hasil penelitian yang dielaborasi hasil peneliti terdahulu yaitu yang berkaitan dengan masalah penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran serta pengetahuan yang mendasari atas kesamaan variabel yang diteliti terkait masalah yang diteliti.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan ini yaitu yang pertama dapat dibedakan dari judulnya yang lebih menekankan peneliti terhadap Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan di sebuah instansi, sedangkan penelitian terdahulu lebih menekankan kepada studi kasus yang ada pada sebuah instansi. Selanjutnya latar belakang penelitian ini yang dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan, serta pada karakteristik budaya organisasi, dengan menggunakan jenis metode penelitian yang dilakukan yaitu pendekatan kuantitatif metode asosiatif.

Kemudian untuk memudahkan pemahaman terhadap kajian penelitian terdahulu, peneliti menterjemahkan visualisasi dalam bentuk tabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1	Dewi Suprobowati, Dewi Putri Andiyani (2019)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik	Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik	Kuantitatif	Deskriptif	Regresi Linier Sedehana
2	Iim Rusdina, Djodjo Sokardjo (2018)	Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut	Koordinasi, Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Deskriptif, Kausalitas	Koefisien Determinan
3	Wendi Wardhana (2020)	Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Apartemen Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	Koordinasi, Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Deskriptif	Path Analysis

Adapun untuk melihat persamaan serta perbedaannya dengan melalui kesimpulan yang dapat dilihat dari penelitian yang pertama yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Dewi Dewi Suprobowati dan Dewi Putri Andiyani (2019) yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik” dengan latar belakang peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, yang dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan pada instansi kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik, yang menunjukkan bahwa semakin baik penerapan nilai-nilai budaya organisasi kepada pegawai maka kualitas pegawai pada masyarakat di instansi tersebut akan meningkat.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Iim Rusdina, Djodjo Sokardjo (2018) yang berjudul “Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut” dengan latar belakang yang berfokus terhadap rendahnya kualitas pelayanan e-KTP. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya, yaitu terdapat besarnya pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan sudah baik dengan besaran pengaruh 63,52% sedangkan 36,48% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Wendi Wardhana (2020) yang berjudul “Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Apartemen Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung” dengan latar belakang untuk mengetahui pelayanan yang diberikan

sehingga adanya evaluasi terkait bagian yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan kinerjanya. Kemudian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya, yaitu koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan apartemen pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.

2.1.2 Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan ciri-ciri, hakekat, serta pokok-pokok administrasi.

Menurut **Drs. Soewarno Handyaningrat** yang dikutip oleh **Mariane** dalam bukunya yang berjudul **Human Relations (2017 : 91)** ciri-ciri administrasi dapat digolongkan atas :

- 1. Adanya sekelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih,**
- 2. Adanya kerjasama dari kelompok tersebut,**
- 3. Adanya kegiatan, proses, usaha,**
- 4. Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan**
- 5. Adanya tujuan.**

Selanjutnya **Drs. Sofyan Badri** yang dikutip oleh **Mariane** dalam bukunya yang berjudul **Human Relations (2017 : 91)** menyebutkan dengan hakekat administrasi sebagai berikut :

- 1. Pengaturan kerja sama,**
- 2. Kegiatan sekelompok orang,**
- 3. Untuk mencapai tujuan tertentu,**
- 4. Secara rasional.**

Sedangkan menurut **Drs. Miftah Thoha, MPA** yang dikutip oleh **Mariane** dalam bukunya yang berjudul **Human Relations (2017 : 92)** menyebutkan bahwa pokok-pokok pikiran yang terkandung dalam batasan administrasi, antara lain ialah sebagai berikut :

1. **Administrasi merupakan rangkaian kegiatan penataan,**
2. **Kegiatan penataan itu dilakukan oleh sekelompok orang,**
3. **Administrasi merupakan usaha kerja sama dari sekelompok orang tersebut,**
4. **Usaha kerja sama itu mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.**

Administrasi Publik terkait dengan lembaga-lembaga negara yang berfungsi sebagai pelaksana eksekutif, legislatif, dan yudikatif dengan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan negara.

Menurut **Suradinata** yang dikutip oleh **Anggara** dalam bukunya yang berjudul **Perbandingan Administarsi Negara (2012 : 43)** yang mengatakan bahwa : **“Administrasi publik berasal dari ilmu politik, yang ditujukan agar proses kegiatan kenegaraan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan”**.

Dengan demikian administrasi publik mempunyai peranan penting dalam proses kenegaraan.

Menurut **Nigro dan Nigro** yang dikutip oleh **Anggara** dalam bukunya yang berjudul **Perbandingan Administarsi Negara (2012 : 43)** mengatakan bahwa :

“Administrasi publik peranannya sangat penting dalam perumusan kebijakan negara dan karena itu merupakan bagian dari proses politik (*Public administration has an important role in the formulation of public policy and is thus part of the political process*)”.

Administrasi publik dapat dikatakan sebagai pengurus yang menguruskan segala kebijakan untuk mencapai tujuan negara.

Selanjutnya menurut **Gordon** yang dikutip oleh **Anggara** dalam bukunya yang berjudul **Perbandingan Administrasi Negara (2012 : 43)** yang mengatakan bahwa : **“Administrasi publik mempunyai peranan yang lebih besar dalam perumusan kebijakan, implementasi, dan evaluasi kebijakan”**.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa cakupan administrasi publik sangat luas dan menjadi proses berlangsungnya suatu negara.

2.1.3 Konsep Organisasi

Organisasi dapat diartikan sebagai hal yang menggambarkan pola-pola, bagan, skema yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya. Organisasi sebagai wadah untuk bekerja sama yang terdapat tugas pokok dan fungsi didalamnya.

Menurut **Prof. Dr. Siagian** yang dikutip oleh **Mariane** dalam bukunya yang berjudul **Human Relations (2017 : 106)** yang menjelaskan sebagai berikut :

“Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana tercatat seseorang/beberapa orang yang disebut bawahan”.

Objek dari suatu organisasi ialah orang-orang yang memiliki visi misi yang sama terkait tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Ngusmanto** dalam bukunya yang berjudul **Teori Perilaku Organisasi Publik (2017 : 22)** menegaskan bahwa :

“Organisasi adalah tempat di mana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan”.

Dapat dikatakan bahwa organisasi tak lepas dari yang namanya proses administrasi.

Selanjutnya organisasi menurut **Arif** yang dikutip oleh **Ngusmanto** dalam bukunya yang berjudul **Teori Perilaku Organisasi Publik (2017 : 22)** menyatakan bahwa : **“Organisasi sebagai suatu sistem yang berproses terdiri dari bagian-bagian yang berhubungan satu dengan yang lain menjadi satu kesatuan secara keseluruhan”.**

Maka organisasi dapat diwujudkan serta berjalan dengan baik manakala adanya suatu proses kerjasama serta adanya tujuan yang jelas.

2.1.4 Konsep Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Pada dasarnya manajemen yang berasal dari kata *to manage* yang artinya itu adalah mengatur. Suatu pengaturan dapat dilakukan melalui suatu proses dan diatur berdasarkan fungsi-fungsi yang ada didalam manajemen. Manajemen menjadi suatu proses yang dapat mewujudkan sebuah tujuan.

Manajemen menurut **Stoner** yang dikutip oleh **Satibi** dalam buku yang berjudul **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012 : 2)** menterjemahkan manajemen sebagai :

“Proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Manajemen dijadikan alat untuk mengatur didalam suatu organisasi, berfungsi dalam mengarahkan tujuan organisasi.

Menurut **Mariane** dalam buku **Azas-Azas Manajemen (2018 : 2)** mengatakan manajemen sebagai berikut :

“Proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Menurut **G.R. Terry** yang dikutip oleh **Mariane** dalam bukunya yang berjudul **Azas-Azas Manajemen (2018 : 3)** sebagai berikut :

”Manajemen is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources (manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya)”.

Selanjutnya manajemen menurut **Andrew F. Sikula** yang dikutip oleh **Mariane** dalam bukunya yang berjudul **Azas-Azas Manajemen (2018 : 3)** adalah sebagai berikut :

“Manajemen 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 thr enterprise so as ti bring an efficient creation of some product of service (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)”.

Manajemen dapat disimpulkan sebagai ilmu dan seni untuk mengatur proses sumberdaya manusia serta alat untuk mencapai tujuan dengan menggunakan fungsi-fungsi yang ada didalamnya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang dari manajemen yang melibatkan peranan serta hubungan manusia dalam suatu organisasi untuk mewujudkan tujuan yang optimal.

Manajemen sumber daya manusia menurut **Hasibuan** yang dikutip oleh **Adamy** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian (2016 : 4)** adalah : **“Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”**.

Menurut **Samsudin** yang dikutip oleh **Adamy** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian (2016 :3)** mengemukakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuan”.

Selanjutnya manajemen sumberdaya manusia menurut **Stoder** yang dikutip oleh **Priyono** dalam bukunya yang berjudul **Pengantar Manajemen (2007 : 26)** mengemukakan bahwa : **“MSDM meliputi penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual”**.

Dengan manajemen sumberdaya manusia yang baik, maka akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara lebih efisien dan efektif karena yang menjadi

salah satu faktor penting dalam mendukung pelaksanaan penetapan terhadap pencapaian organisasi.

2.1.5 Konsep Budaya Organisasi

Budaya organisasi bagian dari organisasi, hal tersebut dapat dilihat dari aspek sekelompok individu yang bekerjasama dalam mencapai tujuan. Budaya organisasi juga merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia karena dilihat dari aspek perilaku dan budaya organisasi merujuk kepada suatu sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota organisasi yang dapat membedakan organisasi satu dengan organisasi yang lainnya.

Budaya organisasi menurut **Sutrisno** yang dikutip oleh **Ngusmanto** dalam bukunya yang berjudul **Teori Perilaku Organisasi Publik (2017 : 114)** menegaskan bahwa :

“Budaya organisasi sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*) atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi”.

Budaya organisasi tercipta dengan adanya sekelompok orang pada sebuah organisasi yang terbentuk dari kebiasaan-kebiasaan para anggota organisasi.

Menurut **Mas’ud** yang dikutip oleh **Adamy** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian (2016 : 28)** adalah :

“Organizational Culture (Budaya Organisasi) adalah sistem makna, nilai-nilai, dan kepercayaan yang dianut bersama dalam suatu organisasi yang menjadi rujukan untuk bertindak dan membedakan organisasi satu dengan organisasi lain”.

Sehingga budaya organisasi dapat dikatakan menjadi suatu ciri khas yang membedakan organisasi satu dengan organisasi yang lainnya.

Menurut **Siahaan** yang dikutip oleh **Adamy** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian (2016 : 44)** adalah : **“Budaya organisasi dapat menjadi landasan perilaku bagi semua anggota tim dan kelompok dalam pencapaian sasaran akhir organisasi”**.

Selanjutnya menurut **Robbins** yang dikutip oleh **Adamy** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian (2016 : 32)** mendefinisikan bahwa :

“Budaya organisasi sebagai suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi dan menjadi suatu sistem dari makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi mempunyai peranan khusus pada suatu organisasi yang menjadi ciri dari organisasi itu sendiri, dalam menjalankan misi guna meraih visi yang telah ditetapkan.

2.1.5.1 Karakteristik Budaya Organisasi

Budaya organisasi pada hakekatnya menjadi pondasi didalam suatu organisasi, terbentuknya budaya organisasi karena adanya suatu organisasi. Jika pondasi tersebut yang dibuat cukup kokoh maka organisasi dapat berjalan baik serta terarah. Suatu organisasi bisa terlihat baik buruknya oleh publik, budaya dapat mengemukakan kepada para anggota organisasi didalamnya terkait hal-hal yang mencerminkan segala kebiasaan dan aktivitas-aktivitas yang dilakukan.

Beberapa karakteristik Budaya Organisasi menurut **Luthans** yang dikutip oleh **Adamy** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian (2016 : 33)** yaitu :

1. **Aturan perilaku yang diamati (*Observed Behavioural Regularitie*); seperti pemakaian bahasa atau terminologi yang sama.**
2. **Norma (*Norms*); seperti standar perilaku yang ada pada suatu organisasi atau komunitas.**
3. **Nilai yang dominan (*Dominant Values*); seperti mutu produk yang tinggi, efisiensi yang tinggi.**
4. **Filosofi (*Philosophy*); seperti kebijakan bagaimana pekerja diperlakukan.**
5. **Aturan (*Rules*); seperti tuntutan bagi pekerja baru untuk bekerja didalam organisasi.**
6. **Iklim Organisasi (*Organizational Climate*); seperti cara para anggota organisasi berinteraksi dengan pelanggan internal dan eksternal atau peraturan tata letak bekerja (secara fisik).**

2.1.6 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dipandang berhasil, manakala dapat memberikan dampak yang positif terhadap pemenuhan kebutuhan yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu tuntutan yang lahir dari masyarakat, untuk mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari negara dalam beraktivitas dan mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara. Untuk itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus berorientasi pada kepentingan publik, agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan respon positif terhadap hasil layanan yang diberikan.

Menurut **Tangkiisan** yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012 : 50)** mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari tiga

perspektif, yakni : **“Profesionalisme, kepemimpinan, dan kewenangan diskresi”**.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan dalam merespon segala aspirasi masyarakat dengan inovasi-inovasi yang ada sehingga menjadi efektif dan efisien.

Selanjutnya menurut **Dwiyanto** yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012 : 67)** mengemukakan tiga pendekatan dalam memahami kualitas pelayanan publik yakni sebagai berikut :

“Pertama, administrasi publik klasik dan pelayanan klien, kedua, manajemen publik dan kepuasan pelanggan dan ketiga, pelayanan publik baru dan kualitas pelayanan bagi warga negara”.

Dengan perkataan lain, tingginya kualitas pelayanan tidak hanya dapat dicermati dari proses pelayanan yang berlandaskan pada prosedur semata tetapi juga terhadap produk pelayanan yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Hal tersebut bisa mencerminkan bahwa salah satu tugas penting yang harus diperhatikan oleh aparatur sebagai penyelenggara pelayanan yaitu menciptakan prosedur dengan hasil pelayanan yang membuat nyaman dan senang.

2.1.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Uraian lengkap mengenai dimensi kualitas pelayanan, menurut **Zeithaml et.al** yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik**

Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012 : 80) dapat dijelaskan sebagai

berikut :

1. *Tangible* yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. *Reliability* yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah yang ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu.
3. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
4. *Assurance* yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. *Empathy* adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

2.1.7 Keterkaitan Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

Dalam suatu instansi pemerintahan tentu adanya sebuah organisasi yang berdiri, budaya organisasi terbentuk karena adanya sekumpulan ataupun sekelompok orang yang berada didalam cakupan organisasi, sehingga terciptanya budaya organisasi yang dapat mencerminkan sikap serta perilaku anggota yang ada didalamnya, yang membedakan organisasi satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan berada pada suatu lembaga organisasi pemerintahan, yang didalamnya terdapat sekelompok orang sehingga membentuk budaya organisasi.

Berikut merupakan teori yang dapat menghubungkan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan. Menurut **Sutrisno** yang dikutip oleh **Ngusmanto** dalam bukunya yang berjudul **Teori Perilaku Organisasi Publik (2017 : 114)** menegaskan bahwa :

“Budaya organisasi sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*) atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi”.

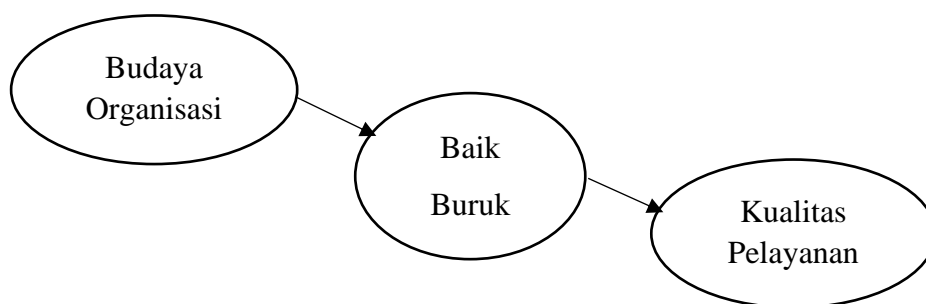
Kemudian untuk lebih mendalami tentang hubungan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan peneliti mengambil literatur lain, yaitu menurut **Siahaan** yang dikutip oleh **Adamy** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian (2016 : 44)** adalah : **“Budaya organisasi dapat menjadi landasan perilaku bagi semua anggota tim dan kelompok dalam pencapaian sasaran akhir organisasi”.**

Dari kedua teori diatas dapat diartikan, yaitu bahwa terdapat suatu keterkaitan maupun hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan,

dimana kedua hal tersebut berada didalam ruang lingkup organisasi yang dapat dinilai baik buruknya budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan adanya sebab dan akibat antara budaya orgnaisasi dan kualitas pelayanan.

Gambar 2.1

Skema Hubungan Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan



2.2 Kerangka Pemikiran

Penyusunan Skripsi ini mengacu kepada pendapat para ahli terkait teori-teori yang berhubungan dengan *locus* dan *focus* penelitian sebagai dasar pedoman dalam mengukur antara teori dengan praktik, sehingga menghasilkan kesimpulan yang obyektif.

Setiap instansi tentu mempunyai visi misi organisasi yang ingin dicapai pada sebuah tujuan. Namun berdasarkan masalah-masalah yang telah diteliti dan dikemukakan di atas, maka peneliti mengemukakan teori, karakteristik serta dimensi tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan.

Budaya organisasi menurut **Sutrisno** yang dikutip oleh **Ngusmanto** dalam bukunya yang berjudul **Teori Perilaku Organisasi Publik (2017 : 114)** menegaskan bahwa :

“Budaya organisasi sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*) atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasi”.

Kemudian peneliti akan memaparkan mengenai karakteristik budaya organisasi yang dijadikan sebagai instrumen penelitian.

Beberapa karakteristik Budaya Organisasi menurut **Luthans** yang dikutip oleh **Adamy** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik, dan Penelitian (2016 : 33)** yaitu :

1. **Aturan perilaku yang diamati (*Observed Behavioural Regularitie*); seperti pemakaian bahasa atau terminologi yang sama.**
2. **Norma (*Norms*); seperti standar perilaku yang ada pada suatu organisasi atau komunitas.**
3. **Nilai yang dominan (*Dominant Values*); seperti mutu produk yang tinggi, efisiensi yang tinggi.**
4. **Filosofi (*Philosophy*); seperti kebijakan bagaimana pekerja diperlakukan.**
5. **Aturan (*Rules*); seperti tuntutan bagi pekerja baru untuk bekerja didalam organisasi.**
6. **Iklim Organisasi (*Organizational Climate*); seperti cara para anggota organisasi berinteraksi dengan pelanggan internal dan eksternal atau peraturan tata letak bekerja (secara fisik).**

Selanjutnya dengan tercerminnya budaya organisasi yang baik maka akan terciptanya kualitas pelayanan yang baik pula.

Dwiyanto yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012 : 67)**

mengemukakan tiga pendekatan dalam memahami kualitas pelayanan publik yakni sebagai berikut :

“Pertama, administrasi publik klasik dan pelayanan klien, kedua, manajemen publik dan kepuasan pelanggan dan ketiga, pelayanan publik baru dan kualitas pelayanan bagi warga negara”.

Sehingga untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

Uraian lengkap mengenai dimensi kualitas pelayanan, menurut **Zeithaml et.al** yang dikutip oleh **Satibi** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012 : 80)** dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Tangible** yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. **Reliability** yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah yang ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu.
3. **Responsiveness** adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
4. **Assurance** yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada

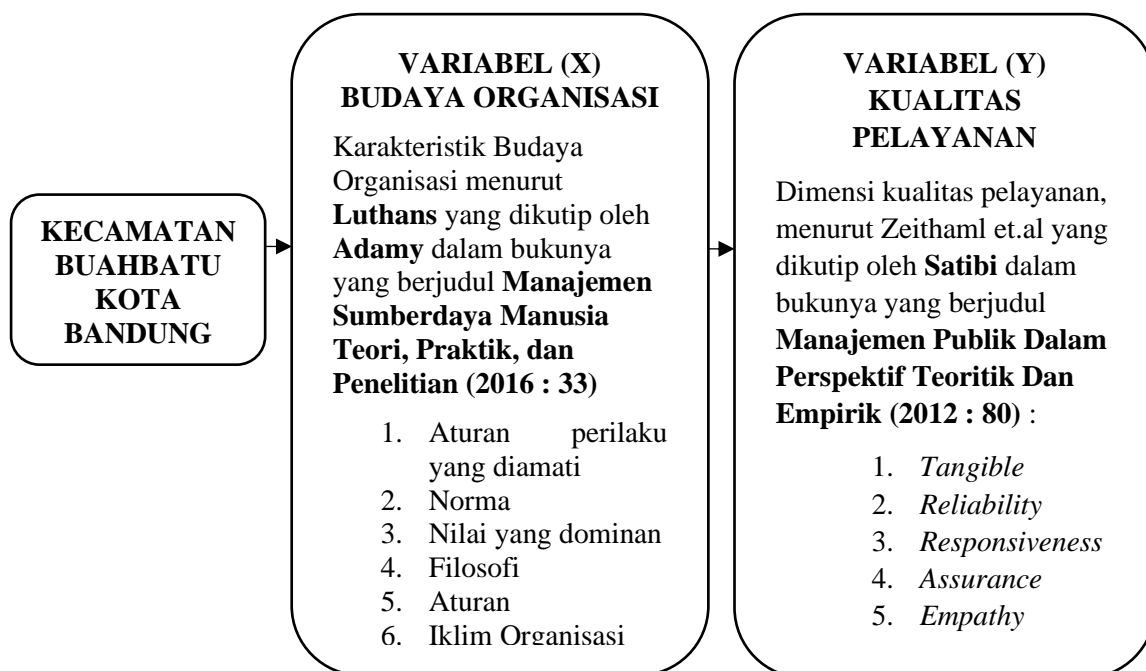
keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

- 5. *Empathy* adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.**

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa adanya keterkaitan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan, dimana bias terlihat dari baik atau buruknya kualitas pelayanan dari budaya organisasi. dengan demikian, untuk memperjelas tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan maka peneliti menggambarkan paradigma pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.2

**Model Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Budaya Organisasi
Terhadap Kualitas Pelayanan**



2.3 Hipotesis

Berdasarkan teori-teori serta indikator-indikator yang telah diuraikan didalam kerangka pemikiran, maka peneliti dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Buahbatu Kota Bandung.
2. Terdapat adanya faktor-faktor yang menjadi hambatan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Buahbatu Kota Bandung.

3. Terdapat adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Buahbatu Kota Bandung.