

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Organisasi

Max Weber mempresentasikan pendapatnya terkait birokrasi dan membagi menjadi kelompok kerjasama serta organisasi kemasyarakatan. Menurutnya, susunan hubungan sosial yang dikaitkan dan diberi batas dengan berbagai keijakan ialah kelompok kerjasama. Berbagai macam kebijakan ini mampu memaksa orang agar melaksanakan pekerjaan sebagai fungsinya yang konsisten. Sebuah organisasi ini memiliki elemen kekayaan yang berupa:

1. Organisasi yang adalah tatanan hubungan sosial, dimana maksudnya seseorang melaksanakan tahapan interaksi atau hubungan dengan sesama anggota dalam organisasi
2. Organisasi memiliki marginnya sendiri, sehingga anggota dalam organisasi tidak dapat melakukan komunikasi dengan caranya sendiri karena dibatasi dengan berbagai kebijakan.
3. Organisasi memiliki beberapa aturan didalamnya yang menjadikan organisasi berbeda dengan perkumpulan masyarakat. tatanan aturan ini mengkategorikan tahapan interaksi atau hubungan diantara anggota yang menjalin hubungan kerjasama, sehingga komunikasi tidak timbul secara sengaja.
4. Organisasi adalah struktur hubungan yang didalamnya berisikan kekuasaan, akuntabilitas, dan pengelompokan tugas guna melaksanakan fungsi-fungsi tertentu

Chester Barnard mengemukakan persepsi klasik yang berlainan mengenai organisasi. Perbedaan yang ada diantara Weber dan Barnard adalah Weber

menafakurkan berkenaan suatu skema atau struktur hubungan yang berkorelasi, sedangkan Barnard memfokuskan mengenai individu-individu selaku bagian pada skema atau struktur tersebut. Barnard mengemukakan bahwa organisasi ialah satu bentuk yang berpola aktivitas-aktivitas yang terkoordinir dengan paham, atau satu kemampuan oleh dua orang atau lebih. Dengan begitu Barnard mendedikasikan pendapatnya tentang elemen kekayaan dari sesuatu organisasi yakni sebagai berikut:

1. Organisasi mencakup sebaris aktivitas yang didapatkan melalui satu sistem pemahaman, keterencanaan, serta sinkronisasi yang bertujuan.
2. Organisasi adalah gabungan dari individu-individu guna melakukan aktivitas yang bertujuan tersebut.
3. Organisasi membutuhkan tersedianya komunikasi, yaitu satu keinginan dari sebagian komponennya guna menarik bagian capaian sasaran beriringan dengan individu lainnya. Barnard bermaksud memfokuskan kedudukan individu disuatu organisasi antara lain terdapat beberapa individu yang wajib disodorkan informasi ataupun dimotivasi atau diberi dukungan, serta hal lainnya yang wajib membuat keputusan. (Thoha, 2017)

2.1.2. Budaya Organisasi

Makna dari budaya organisasi bisa dipaparkan sebagai sekumpulan makna sistem norma-norma (*values*), kepercayaan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumption*), ataupun kebiasaan yang sudah berlaku dalam waktu lama, disetujui serta dijadikan pedoman dalam berperilaku dan menyelesaikan kendala dalam organisasi. Budaya organisasi adalah kemampuan yang tidak terlihat namun mampu menggerakkan anggota organisasi untuk melaksanakan kegiatan kerja. Kekuatan budaya organisasi mampu mendorong tujuan organisasi dan kelemahan akan menghambat tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki nilai-nilai budaya organisasi yang terbilang cukup kuat, norma-norma yang saling berkaitan dimengerti secara menyeluruh, dilaksanakan dan dipertahankan sebagian besar jumlah karyawan didalam suatu perusahaan. Nilai-nilai yang kuat akan mempengaruhi perilaku serta efektivitas

kerja organisasi selayaknya yang disampaikan Deal&Kennedy, Miner, dan Robbins (Soetrisno, 2019) yang menimbulkan:

1. Keterkaitan antara nilai-nilai kunci, menginternalisasikan, tersosialisasi, serta menjiwai para karyawan yang adalah kekuatan yang tidak terlihat.
2. Tingkah laku anggota yang tanpa dirasakan dapat dikendalikan melalui kekuatan yang tidak formal.
3. Perasaan yakin dan konsisten oleh anggota organisasi.
4. Adanya keikutsertaan atau partisipasi sebagai bentuk penghargaan pada anggota organisasi.
5. Pelaksanaan aktivitas yang berorientasi pada misi ataupun tujuan dalam organisasi.
6. Perasaan anggota organisasi yang bahagia akibat keikutsertaannya dihargai.
7. Terdapat arahan, kombinasi dan koherensi guna membuat aktivitas organisasi berjalan stabil.
8. Memiliki dampak yang kuat dalam organisasi melalui tiga aspek: pengkoordinasian tingkah laku dan kerja organisasi, proses pemerataan kepada anggota perusahaan dan kekuatannya, berupa memaksa anggota agar melakukan norma budaya.
9. Perilaku perseorangan ataupun kelompok dapat dipengaruhi oleh budaya.

Menurut Victor (Soetrisno, 2019), ada beberapa hal yang dijadikan sebagai indikator budaya organisasi yakni:

- a. *Individual Initiative* (Inisiatif Perseorangan) merupakan tingkatan pertanggungjawaban, perasaan yang tidak dibatasi serta kemerdekaan yang oleh setiap individu memilikinya.

- b. *Risk Tolerance* (Toleransi terhadap resiko) adalah level yang mengindikasikan pegawai berkeinginan untuk melakukan perubahan ancaman menjadi agresif serta inovatif.
- c. *Control* (Pengawasan) merupakan tata aturan dimana didalamnya terdapat tindakan pengawasan dan mengamati secara prosedural terkait dengan tingkah laku pola pegawai pada saat melakukan pekerjaan.
- d. *Management support* (Dukungan manajemen) adalah bentuk perusahaan komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin secara jelas memberikan dukungan serta bantuan kepada para pegawai yang dimilikinya.
- e. *Communication pattern* (Pola komunikasi) adalah keterbatasan kekuasaan yang ada pada pola hubungan pemerintahan dalam level, yang resmi.

Berikut adalah seperangkat instrumen yang menjadi parameter dan indikatornya yakni:

- 1. Individual initiative (inisiatif perseorangan), indikatornya terdiri dari:
 - a. Tingkat inisiatif pegawai
 - b. Respon cepat tanggap pegawai
- 2. Risk tolerance (toleransi terhadap resiko), indikatornya terdiri dari:
 - a. Kemampuan pegawai menyelesaikan masalah
 - b. Tingkat kreatifitas
 - c. Pemahaman yang jelas terhadap tujuan organisasi
 - d. Sikap inovatif pegawai
- 3. Control (pengawasan), indikatornya terdiri dari:
 - a. Pihak yang melakukan pengawasan
 - b. Apakah pengawasan dilakukan oleh orang yang berkompeten atau tidak

- c. Jangka waktu pengawasan
- 4. Management support (dukungan manajemen), indikatornya terdiri dari:
 - a. Kerja sama tim yang baik
 - b. Sarana dan prasarana
 - c. Peran pimpinan dalam menerapkan budaya organisasi
 - d. Interaksi pimpinan dan pegawai
- 5. Communication pattern (pola komunikasi), indikatornya terdiri dari:
 - a. Pola komunikasi organisasi
 - b. Pemahaman karakteristik budaya organisasi

2.1.3. Pelayanan Publik

Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 menjelaskan pelayanan publik merupakan berbagai macam pelayanan yang dilakukan badan-badan pemerintahan baik pusat maupun daerah ataupun dilingkungan BUMN serta BUMD yang berbentuk jasa maupun barang guna memenuhi keperluan masyarakat ataupun bentuk pelaksanaan dari suatu peraturan perundang-undangan. Prinsip penyelenggaraannya adalah kemudahan, ketepatan waktu, kejelasan akurasi, akuntabilitas, keamanan serta ketersediaan sarana ataupun prasarana, dan juga kenyamanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki standar ataupun pedoman yang harus ditaati oleh pemberi ataupun penerima layanan yang sekurang-kurangnya terdiri dari cara memberi layanan, waktu penyelesaiannya, biaya yang dipakai, barang yang didapat dalam layanan, serta fasilitas dan kemampuan pemberi pelayanan. Adapun beberapa pola pelayanan yaitu fungsional, terpadu, terpusat. Pelaksanaannya wajib mengikuti norma-norma yang berupa transparansi, tanggung jawab, kondisional, keikutsertaan, tidak diskriminatif, serta kesetaraan hak ataupun kewajiban.

Prinsip penyelenggaraannya adalah kemudahan, ketepatan waktu, kejelasan akurasi, akuntabilitas, keamanan serta ketersediaan saran ataupun prasarana, dan juga kenyamanan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki standar ataupun pedoman yang harus ditaati oleh pemberi ataupun pedoman yang harus ditaati oleh pemberi layanan ataupun penerima layanan yang sekurang-kurangnya terdiri dari cara memberi layanan, waktu penyelesaiannya, biaya yang dipakai, barang yang didapat dalam layanan, serta fasilitas dan kemampuan pemberi layanan. Adapun beberapa pola pelayanan yaitu fungsional, terpadu, terpusat. Pelaksanaannya wajib mengikuti norma-norma yang berupa transparansi, tanggung jawab, kondisional, keikutsertaan, tidak diskriminatif, serta kesetaraan hak ataupun kewajiban. Terkait dengan indikator pelayanan publik, seorang tokoh bernama Fitzsimmons memaparkan 5 indikator menurutnya, yakni:

1. *Reliability* yang mengindikasikan pelayanan secara tepat dan juga benar.
2. *Tangibles* yang mengindikasikan akan ketersediaan sumber daya.
3. *Responsiveness* yang mengindikasikan adanya kemauan dalam melayani masyarakat.
4. *Assurance* yang mengindikasikan level ketertarikan terhadap etika, penilaian, serta perilaku dan juga moral pada saat melakukan proses pelayanan.
5. *Empati* yang mengindikasikan keinginan untuk mencari tahu minat dan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. (Mukarom & Laksana, 2015a)

2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik

Makna kata *public* berasal dari tatanan bahasa Inggris yang memiliki arti masyarakat atau penduduk, dan *public service* yang berarti pelayanan masyarakat serta *public relation* yang berarti hubungan didalam masyarakat. jika dikaitkan pada kualitas, maka ditemukan empat pandangan dari manajemen kualitas sektor publik:

- A. Government effectiveness, seberapa kompetenkah pemberi layanan dapat melaksanakan tugasnya.
- B. Regulatory burden, kemampuan sektor publik untuk merumuskan ataupun menerapkan kebijakan yang tepat berdasarkan fenomena ataupun masalah yang ada.
- C. Rule of law, terkait kualitas prosedur hukum dan pelaksanaan yang ahrus berlaku.
- D. Control of corruption, berkaitan dengan kualitas manajemen sektor publik secara menyeluruh. Indikator ini mengukur sejauh mana kekuasaan yang dimiliki digunakan untuk kepentingan pribadi. (Mukarom & Laksana, 2015b)

2.1.5. Pemerintah Daerah

Sumber kewenangan pemerintahan diperoleh dari rakyat dan presiden sebagai orang yang bertanggungjawab terhadap pemerintahan pusat berdasarkan undang-undang memberikan sebagian kekuasaannya pada daerah dengan cara pelimpahan wewenang pada daerah tersebut untuk mengurus rumah tangganya sendiri, dekonsentrasi, serta tugas pembantuan. Sistem administrasi pemerintahan daerah merupakan keselarasan antara bermacam komponen yang terdapat dalam pemerintahan daerah yang melaksanakan tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian guna memperoleh tujuan pemerintah daerah. Pemerintah daerah memiliki hak untuk mengurus kepentingannya sesuai dengan masukan masyarakat berdasarkan asas desentralisasi dengan berpedoman pada undang-undang. (Nurcholis, Enceng, & Ittihad Amin, 2015)

2.1.6. Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan terjemahan dari penggunaan kata bahasa Inggris yakni *public policy*. *Policy* sendiri dapat diterjemahkan menjadi “kebijakan” dan juga “kebijaksanaan”. Thomas R. Dye mengartikan jika kebijakan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan ataupun yang tidak dilakukan oleh

pemerintah. Alasan peraturan harus dilaksanakan dan manfaat untuk kehidupan masyarakat wajib menjadi tinjauan yang dilakukan secara menyeluruh sehingga peraturan tersebut memiliki kegunaan yang besar untuk warga dan tidak mengakibatkan terjadinya kerugian. (Anggara, 2014)

2.1.7. Administrasi

Herbert A. Simon berpendapat jika administrasi merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan bersama guna memperoleh target yang telah ditetapkan. S.P Siagian menyatakan jika administrasi adalah semua tahapan kerjasama yang dilaksanakan oleh lebih dari satu orang yang dipelopori atas rasionalitas tertentu guna memperoleh sasaran yang sebelumnya telah ditetapkan. Sedangkan menurut The Liang Gie adalah serangkaian aktivitas pekerjaan yang dilaksanakan oleh anggota organisasi secara bersama-sama untuk memperoleh tujuan mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. (Pasolong, 2010) Administrasi memuat beberapa dimensi karakteristik antara lain:

1. Efisien, yang bermakna bahwa administrasi memiliki tujuan guna mencapai tujuan atau hasil akhir dengan efektif serta efisien. Dapat dikatakan bahwa capaian administrasi bertujuan dalam berhasil guna dan berdaya guna.
2. Efektivitas yang bermakna perencanaan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya mampu digapai serta sasaran yang tercapai berdasarkan proses kegiatan.
3. Rasional, maksudnya ialah tujuan dicapai untuk fungsi kegunaan dengan sadar dan sengaja. (Pasolong, 2010)

2.2. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang pernah dilaksanakan oleh (Dedi Epriadi, 2020) dengan judul penelitiannya yakni Upaya Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Terminal di Kabupaten Tebo menunjukkan hasil penelitian mengenai kualitas pengelolaan terminal di kabupaten Tebo

menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya pelayanan yang dipelopori oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tebo, maka dari hal itu perlu adanya upaya terus-menerus untuk dilakukan yaitu dinas terkait melakukan aktivitas pengelolaan kualitas terminal dengan cara membentuk terminal sebagai UPTD sehingga akan mampu lebih mengoptimalkan dan meningkatkan lagi layanan umum pada bidang transportasi dan perhubungan, menyediakan akomodasi sarana prasarana kepada UPTD untuk meningkatkan kualitas tata kelola terminal, memberikan wewenang kepada UPTD demi pengelolaan terminal baik pada bidang pelayanan dan juga pada bidang pendapatan asli daerah, menggerakkan angkutan umum atau publik untuk memanfaatkan terminal, meningkatkan pemahaman pola pikir kepada pengemudi angkutan supaya lebih memahami lagi secara jelas dan benar akan pentingnya manfaat terminal, selain itu menambah jumlah armada petugas yang mengelola terminal, penting juga untuk membangun serta melengkapi sarana dan prasarana yang ada dilingkungan terminal untuk tahun yang akan datang, Upaya ini dilakukan guna mengatasi hambatan yang ditemukan

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah, Kusumaningrum, Wismono, & Amarullah, 2018) dengan judul Aktualisasi Budaya Inovasi Pada Organisasi Sektor Publik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperlihatkan jika pengaplikasian budaya inovasi telah berjalan cukup optimal. Terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh seperti kepemimpinan yang bersifat inovatif dan visioner, sumber daya pegawai yang mumpuni, tim atau kelompok yang memiliki kerjasama yang baik, penting juga aspek dukungan terkait dengan anggaran. Disamping hal tersebut, dapat dilakukan analisa yakni budaya organisasi sudah cukup baik dalam penerapan budaya inovasi secara keseluruhan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Junaidi, 2020) dengan judul Aktualisasi Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan menyatakan bahwa Hasil penelitian menemukan bahwa aktualisasi personil dalam

pelayanan izin mendirikan bangunan di Kota Lhokseumawe, Aceh, Indonesia, diwujudkan melalui perilaku adil, perilaku kualitas kerja, perilaku kompetensi, perilaku inisiatif, perilaku komunikasi, dan perilaku kerja perilaku standar. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun perilaku para pejabat telah diwujudkan dalam perilaku tersebut di atas, belum sepenuhnya teraktualisasikan dalam pelayanan izin mendirikan bangunan, karena masih ada banyak kendala internal dan eksternal. Hambatan internal seperti seperti sumber daya personel yang terbatas, layanan yang belum transparan dan tidak akuntabel. Selain itu, tidak ada kepastian waktu, tidak ada standar operasional kerja, dan rumit jalur birokrasi. Kendala eksternal adalah kurangnya publik kesadaran hukum, dan sebagian besar belum memenuhi kelengkapan dokumen administrasi. Disarankan bahwa aparat dapat mengaktualisasikan perilakunya dalam pelayanan IMBMB secara optimal. Studi ini menyarankan bahwa pemangku kepentingan harus memberikan pelatihan dan pendidikan khusus dan ekstra untuk personel, termasuk pembentukan karakter, serta pembentukan tim khusus untuk mengawasi dan mengevaluasi IMB.

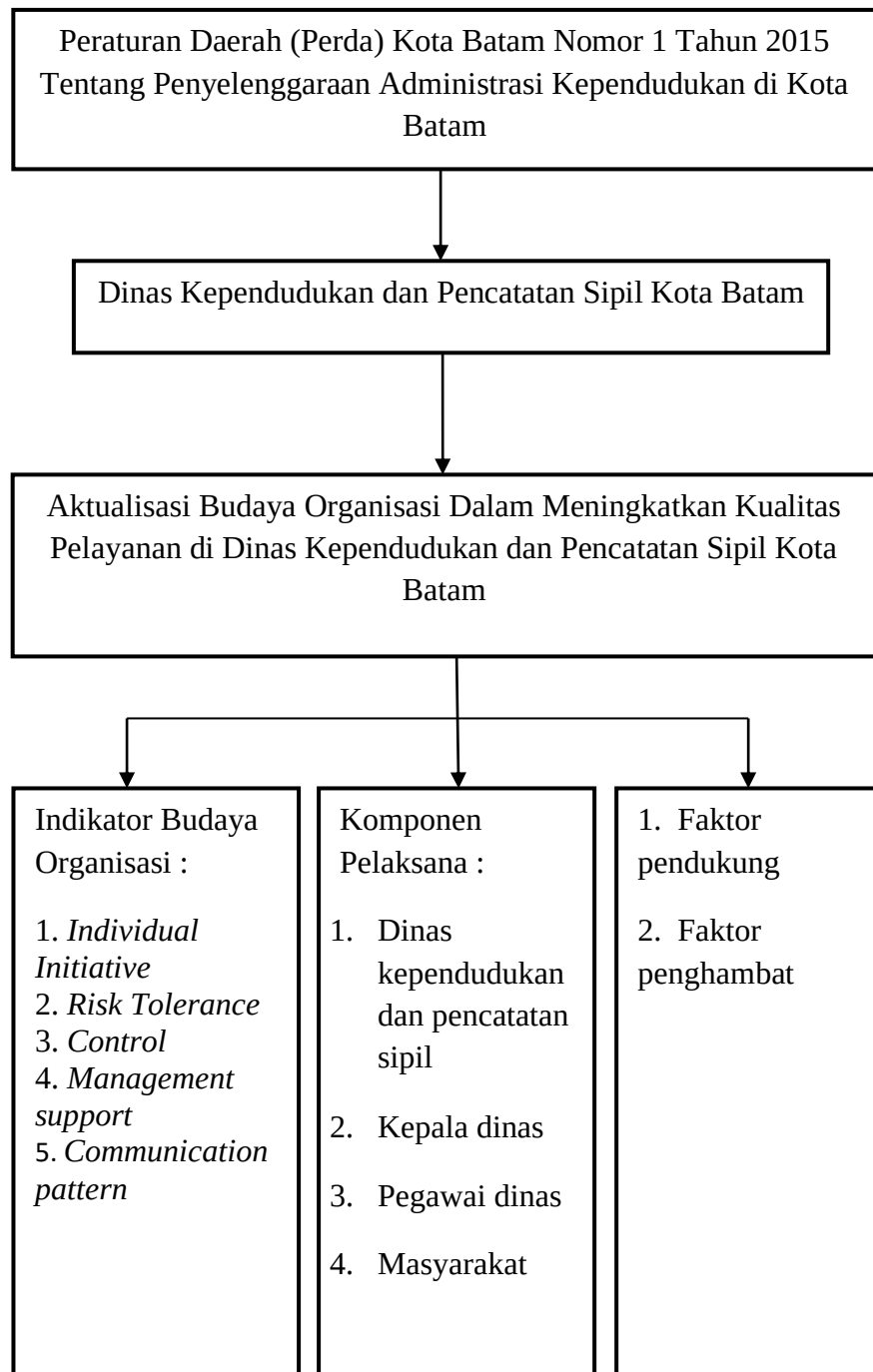
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Anggraeni & Muhsin, 2020) menunjukkan capaian akhir budaya organisasi, motivasi atau semangat kerja, situasi lingkungan dilakukannya proses layanan dan kemampuan yang memiliki pengaruh signifikan terkait.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Harta & Diana, 2017) dengan judul Etos Kerja Profesionalisme Dalam Penyelenggaran Birokrasi Pemerintahan menyatakan bahwa binaan serta perkembangan kapasitas dan bobot sumber daya manusia, pegawai pemerintah yang mana didasari adab kerja serta keterampilan kerja, hal ini menjadi hal yang wajib dibutuhkan. Tidak gampang dalam membuat satu pola atau sistem pelayanan yang efektif namun pemikiran yang bermuara dengan sistematis demi meingkatkan kemampuan pegawai serta kemampuan manajemen pemerintahan diusahakan dan mau tidak mau pemerintah memiliki kewajiban dalam

peningkatan kemampuan aparatur atau pegawainya. Hal ini dimaksudkan guna menciptakan kemampuan pegawai lebih baik lagi didalam proses pelayanan yang optimal, jangan sampai ketinggalan oleh negara-negara lain.

6. Penelitian yang dilakukan oleh (Rihardi, Yusliwidaka, & Mazid, 2019) dengan judul Efektivitas Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan SIKDES(Sistem Informasi Konektivitas Desa) memaparkan bahwa sistem SIKDES yang merupakan suatu sistem terkait hubungan informasi desa. Ketepatangunaan pemerintah didalam memberikan pelayanan menggunakan SIKDES bertujuan guna memaparkan alasan ketercapaian penerapannya.
7. Penelitian yang dilakukan oleh (Angkat, Kadir, & Isnaini, 2017) dengan judul Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi tahun 2017 menyatakan bahwa layanan administratif telah dilaksanakan secara cukup baik didalam mencakup persyaratan maupun biaya. Pesyaratan dinilai relatif mudah dipahami dan tidak membebani masyarakat. Mengenai hal terkait hambatan produk pelayanan yang ada yakni kesalahan dalam memasukkan data kedalam sebuah sistem. Di bidang sarana dan prasarana kemampuan pegawai dan jumlah pegawai yang ada.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir dapat diartikan sebagai contoh atau model secara terkonsep mengenai skema yang saling berhubungan dan teridentifikasi pada masalah yang medesak. Kerangka berpikir dapat dikatakan baik apabila dipaparkan secara teori hubungan antara faktor yang nantinya segera dilakukan penelitian. (Pasolong, 2020)



(Sumber: peneliti, 2021)

