
FAKTOR PERILAKU ORGANISASI YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Organizational Behavior Factors That Influences The Quality of Public Services)

Reza Ashari

(Bappeda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)

e-mail: azeris285@gmail.com

ABSTRAK

Perilaku organisasi merupakan studi yang berkenaan dengan perilaku Sumber Daya Manusia dalam organisasi. Perilaku Sumber Daya Manusia dalam organisasi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Pelayanan publik ini dilakukan pada instansi pemerintah maupun swasta. Indikator dari pelayanan publik ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode *literatur review* (kajian literatur) yang berkaitan dengan perilaku organisasi dan pelayanan publik. Pendekatan penelitian ini menggunakan *simplified approach*. Metode *simplified approach* ini merupakan bagian dari penelitian *literatur review* (kajian literatur) dengan mengelompokkan tema dari literatur yang berkaitan dengan perilaku organisasi dan pelayanan publik. Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah jurnal berbahasa Indonesia dan Inggris, tema jurnal berkaitan dengan perilaku organisasi dan kualitas pelayanan, dan tahun jurnal penerbitan dari tahun 2012-2022 dan kriteria eksklusi adalah tahun penerbitan jurnal sebelum tahun 2012 dan tema yang tidak berkaitan dengan perilaku organisasi dan kualitas pelayanan. Hasil pengkajian literatur menunjukkan bahwa perilaku organisasi mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Faktor perilaku organisasi yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan adalah kepemimpinan, *mood* dan emosi, kepuasan terhadap pekerjaan dan motivasi. Untuk itu, disarankan suatu organisasi layanan dapat memilih tipe kepemimpinan yang tepat sesuai dengan karakteristik organisasi.

Kata Kunci: Perilaku Organisasi, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Organizational behavior is a study related to the behavior of Human Resources in organizations. Behavior of Human Resources in the organization has an influence on improving the quality of public services. This public service is carried out in government and private institutions. The indicator of this public service is the Community Satisfaction Index. This study uses a literature review method related to organizational behavior and public services. This research approach uses a simplified approach. This simplified approach method is part of a literature review research by grouping themes from the literature related to organizational behavior and public services. The inclusion criteria of this study were Indonesian and English language journals, the journal theme was related to organizational behavior and service quality, and the journal year of publication was from 2012-2022 and the exclusion criteria was the year the journal was published before 2012 and the theme was not related to organizational behavior and service quality. The results of the literature review show that organizational behavior has an influence on improving the quality of public services. Organizational behavior factors that influence the improvement of service quality are leadership, mood and emotions, job satisfaction and motivation. For this reason, it is suggested that a service organization can choose the right type of leadership according to the characteristics of the organization.

Keywords: Organizational Behavior, Public Service, Community Satisfaction Index.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik ini dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat dan daerah maupun Badan Usaha Milik Negara. Pemerintah telah mengakomodir tujuan dan sasaran yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam dokumen perencanaan baik RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) maupun RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah). Sasaran pembangunan dalam dokumen perencanaan yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi ini merupakan perubahan mendasar terhadap penyelenggaraan pemerintah menuju good governance. Ada 8 (delapan) area perubahan dalam reformasi birokrasi yaitu melakukan manajemen perubahan, deregulasi kebijakan, penataan dan penguatan organisasi, penataan tata laksana, penataan sumber daya manusia aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik. Pada tahun 2022, reformasi birokrasi memasuki tahun ke-3 dan pelayanan publik menjadi salah satu fokus penataan oleh pemerintah. Dalam Permenpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang pedoman evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi, ada 3 (tiga) target yang harus dicapai oleh pemerintah berkaitan dengan pelayanan publik yaitu mewujudkan pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau), meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan, dan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh

masing-masing penyelenggara di semua level, baik kementerian/lembaga, hingga pemerintah daerah (Zayanti, 2022).

Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi tolok ukur suatu instansi pemerintah dalam menilai kinerja pelayanan yang dilakukan dari penerima layanan. Hasil pengukuran dilakukan secara kualitatif maupun kuantitatif dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Dasar pelaksanaan survey IKM terdapat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kategori jawaban pada dalam pelaksanaan *survey* kepuasan masyarakat ini dimulai dari nilai 1 dengan kategori kurang baik sampai nilai 4 dengan kategori sangat baik.

Menurut Daton, kendala yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah adalah rendahnya kepatuhan perangkat daerah dalam mematuhi standar pelayanan publik (Daton, 2020). Selain itu, faktor struktur organisasi, aparat/pelayanan publik dan sistem menjadi permasalahan lainnya dalam peningkatan kepuasan pelayanan publik (Gamatechno, 2022). Rendahnya komitmen dan kepatuhan serta struktur organisasi pelayanan yang dibentuk dapat menyebabkan terjadinya ketidakjelasan prosedur, waktu pelayanan, pungutan liar dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Struktur dan perilaku organisasi mempengaruhi ketepatan dan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat ini dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, strategi pelayanan dan hasil yang didapatkan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, perilaku organisasi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor

perilaku organisasi yang mempengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *literatur review* (kajian literatur) pada penelitian yang berhubungan dengan perilaku organisasi dan kualitas layanan. *Literatur review* (kajian literatur) merupakan survei, artikel ilmiah, buku dan sumber lain yang relevan dengan masalah tertentu, bidang penelitian atau teori, ringkasan, deskripsi dan evaluasi kritis. Fokus *literatur review* adalah mensintesis pendapat dan ide tanpa menambahkan kontribusi baru (Ramdhani, Ramdhani and Amin, 2014).

Dalam penelitian, *literatur review* (kajian literatur) mempunyai 3 tipe yaitu kronologi, tematik, dan metodologi yang mempunyai kriteria yang berbeda sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan kriteria tematik yaitu penyusunan literatur berdasarkan pada masalah atau topik secara kronologis. Pendekatan penelitian dengan metode tematik ini adalah *simplified approach*. *Simplified approach* merupakan pendekatan yang melakukan ringkasan literatur yang cocok dari proses *literatur review* (kajian literatur) yang telah ditentukan. Proses *simplified approach* ini dimulai dari merangkum isi semua makalah dan kajian yang telah ditentukan untuk dilakukan penilaian secara kritis dan mengidentifikasi tema dari hasil studi literatur yang telah didapatkan (Aveyard, 2014).

Pencarian literatur dalam penelitian ini menggunakan *google scholar* dengan kata kunci perilaku organisasi dan pelayanan publik. Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah jurnal berbahasa Indonesia dan Inggris, tema jurnal berkaitan dengan perilaku organisasi dan kualitas pelayanan, dan tahun jurnal penerbitan dari tahun 2012-2022. Untuk kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah tahun penerbitan jurnal

sebelum tahun 2012 dan tema yang tidak

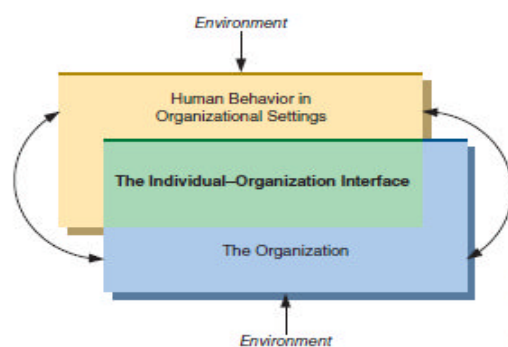
berkaitan dengan perilaku organisasi dan kualitas pelayanan.

Proses yang dilakukan dalam penentuan tema dengan menggunakan pendekatan *simplified approach* pada penelitian ini dimulai dari pencarian literatur pada *google scholar* yang berkaitan dengan perilaku organisasi dan pelayanan publik. Kemudian, hasil pencarian literatur dari *google scholar* tersebut dikelompokkan berdasarkan tema yang berkaitan dengan faktor-faktor perilaku organisasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

C. KERANGKA TEORI ATAU KERANGKA KONSEP

C.1. Perilaku Organisasi.

Perilaku organisasi merupakan studi yang mempelajari tentang perilaku SDM (Sumber Daya Manusia) dalam organisasi, hubungan antara perilaku SDM dan organisasi, organisasi itu sendiri dan



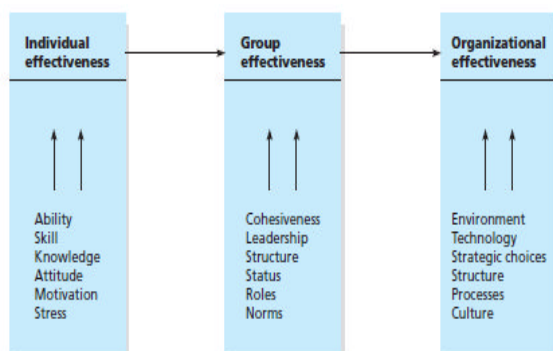
lingkungan di sekitar organisasi tersebut.

Gambar 1.

Faktor pembentuk dalam perilaku organisasi (Griffin and Moorhead, 2014)

Pada gambar 1 menunjukkan bahwa perilaku organisasi ini bergantung pada karakteristik dari SDM yang dibawa dalam organisasi. Karakteristik setiap SDM membentuk organisasi yang unik dan pemimpin harus memahami tentang karakteristik dari SDM ini (Griffin and Moorhead, 2014). Kemudian menurut Gibson, perilaku organisasi merupakan

studi yang menggambarkan teori, metode dan prinsip dari lintas studi untuk mempelajari tentang persepsi individu, nilai, kapasitas belajar dan kerja individu tersebut dalam organisasi. Efektivitas perilaku organisasi ini mengikuti prinsip dari perilaku manusia dengan tiga perspektif yaitu efektifitas individu, organisasi dan kelompok (Gibson *et al.*, 2012).



Gambar 2.

Perspektif dan komponen efektifitas dalam perilaku organisasi (Gibson *et al.*, 2012)

Efektivitas dalam perilaku organisasi berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan individu kepada penerima layanan. Dalam perilaku organisasi ada 4 model (Saravanakumar, 2019) yaitu:

- a) Model autokratik, merupakan suatu model dimana pimpinan mempunyai kekuatan untuk melakukan perintah kepada staf dalam melakukan pekerjaan tertentu. Dalam model ini, staf mempunyai kewajiban untuk mengikuti perintah atasan sehingga secara psikologis staf mempunyai ketergantungan yang tinggi terhadap atasan.
- b) Model kustodian, merupakan model yang berfokus pada kebutuhan dan kesejahteraan staf dan menyebabkan ketergantungan staf terhadap organisasi bukan pimpinan. Dalam model ini staf mendapatkan penghargaan dan gaji yang lebih baik tetapi motivasinya lemah.

- c) Model suportif, merupakan model yang bergantung dari kepemimpinan dalam organisasi bukan kekuasaan dan uang. Melalui kepemimpinan ini, organisasi memberikan kesempatan staf untuk tumbuh dalam mencapai kepentingan organisasi serta mengembangkan dorongan untuk berkontribusi dalam organisasi. Sistem organisasi ini mendukung kinerja karyawan daripada mendukung dalam pembayaran tunjangan staf seperti model kustodian. Secara psikologis, model ini memberikan rasa untuk berpartisipasi dan keterlibatan staf dalam melaksanakan tugas dalam organisasi.
- d) Model kolega, merupakan model yang mengutamakan kerjasama tim dalam mencapai tujuan organisasi. Secara psikologis, model ini menciptakan disiplin diri bagi staf dan menyebabkan staf merasakan kepuasan, kontribusi yang berharga, dan aktualisasi diri.

Model-model ini membentuk perilaku organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemilihan model ini bergantung pada struktur organisasi pelayanan, karakteristik dan kepemimpinan dari organisasi tersebut.

C.2. Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam penyediaan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyediaan pelayanan publik ini dapat dilakukan pada instansi pemerintah maupun swasta. Menurut literatur, definisi mengenai pelayanan publik ini berkaitan dengan utilitas publik yang mengacu pada jenis layanan dari pemerintah, jaminan akses informasi dan pengetahuan bagi masyarakat dalam pelayanan ruang publik, dan kepuasan minat serta preferensi konsumen

secara individu daripada kebutuhan secara kolektif (Syvertsen, 2016). Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah berkaitan dengan pencapaian pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk pelaksanaan dan pencapaian *good governance* pada pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan (Winarno and Retnowati, 2019).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dipengaruhi oleh perilaku organisasi. Faktor perilaku organisasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu persepsi masyarakat, motivasi, komunikasi, kewenangan dan kerjasama (Hamsah, Hakim and Razak, 2020). Menurut Brendan Martin yang dikutip dari M.Shamsul Haque, dalam pelayanan publik ada lima kriteria khusus atau identifikasi dalam mengukur publisitas pelayanan publik (Martin, 2012) yaitu:

- a) Mengidentifikasi perbedaan dengan sektor swasta melalui ketidakberpihakan, keterbukaan, kesetaraan dan keterwakilan.
- b) Cakupan dan komposisi penerima layanan, semakin besar jumlah cakupan penerima layanan publik, maka semakin tinggi publisitas pelayanan publik tersebut.
- c) Intensitas peran sosial ekonomi, dimana semakin besar dan luas dampak sosial suatu layanan masyarakat, maka semakin besar publisitas dari layanan publik.
- d) Akuntabilitas publik, dan
- e) Tingkat kepercayaan masyarakat dimana masyarakat mempercayai

terhadap layanan yang diberikan serta responsif terhadap keluhan yang ada.

Pada saat ini, paradigma pelayanan publik telah bergeser ke teknologi digital. Teknologi digital ini memungkinkan pelayanan publik yang diberikan menjadi cepat dan tepat. Peralihan ke teknologi digital ini semakin cepat, tatkala pandemi Covid-19 dan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) oleh pemerintah berlaku. Kebijakan PPKM ini membuat organisasi yang menyediakan jasa pelayanan membuat inovasi yang memudahkan masyarakat mengakses informasi layanan yang disediakan. Inovasi dalam teknologi ini membentuk reformasi secara menyeluruh terhadap sistem pelayanan publik. Reformasi pada pelayanan publik ini bertujuan untuk meningkatkan pemberian layanan kepada masyarakat lebih cepat dan efisien.

Pendekatan yang dilakukan dalam meningkatkan reformasi layanan publik melalui pemecahan masalah secara kognitif. Menurut McCourt, ada enam model reformasi peningkatan layanan publik yang berdasarkan pada pemecahan masalah secara kognitif yaitu administrasi publik dan peningkatan kapasitas menurut Weberian, desentralisasi, reformasi gaji dan tenaga kerja, NPM (*New Public Management*), reformasi integritas dan anti korupsi dan reformasi *bottom-up*. Model yang digunakan oleh Mc Court ini untuk menjawab permasalahan yang timbul dalam pelayanan publik terutama pada lembaga pemerintah (McCourt, 2014).

Tabel 1.
Permasalahan dan Model dalam Pelayanan Publik

No	Permasalahan	Model
	Bagaimana agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang efisien	administrasi publik dan peningkatan kapasitas menurut Weberian
	Bagaimana agar pemerintah dapat mendekatkan layanan kepada masyarakat	desentralisasi
	Bagaimana agar pemerintah dapat memberikan layanan yang terjangkau oleh masyarakat	reformasi gaji dan tenaga kerja
	Bagaimana agar pemerintah mempunyai kinerja layanan yang baik dan mencapai target yang disusun	NPM (<i>New Public Management</i>)
	Bagaimana agar pemerintah dapat memberikan layanan yang transparan kepada masyarakat	reformasi integritas dan anti korupsi
	Bagaimana agar pemerintah lebih responsif terhadap masyarakat	reformasi <i>bottom-up</i>

Sumber: McCourt, 2014

Reformasi pada pelayanan publik ini bertujuan untuk meningkatkan pemberian layanan pada masyarakat. Dalam pelayanan publik ada lima pemicu perubahan reformasi dalam peningkatan layanan pada masyarakat yaitu (*Public Sector Research Centre*, 2014).

- a) *Customer awareness*, merupakan tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk melindungi masyarakat dari eksploitasi pasar.
- b) *Budgetary Constraints*, merupakan kendala pengeluaran atau investasi yang disebabkan oleh keterbatasan ukuran pendapatan.
- c) *Global competition for investment*, berhubungan dengan pertumbuhan ekonomi sebagai sarana dalam mereformasi pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien.
- d) *Public sector reform agenda*, berhubungan dengan pencapaian dalam target dalam SDG's (*Sustainable Development Goals*).
- e) *Changing demographics*, berhubungan dengan pencapaian angka harapan hidup dengan

peningkatan kualitas pada layanan publik.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perilaku organisasi berperan penting dalam peningkatan layanan pada masyarakat pada sektor pemerintah maupun swasta. Berdasarkan pada kajian literatur dan teori yang berkaitan dengan perilaku organisasi dalam peningkatan pelayanan publik ada empat tema yaitu kepemimpinan, kepuasan pekerjaan, emosi dan *mood* serta motivasi.

a. Kepemimpinan (*leadership*).

Kepemimpinan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil pengkajian literatur menunjukkan bahwa tipe kepemimpinan pada suatu organisasi memberikan efek yang besar dalam pencapaian kualitas mutu layanan yang diberikan oleh suatu individu. Pemimpin yang tidak mampu memberikan instruksi pembagian tugas yang jelas dapat menyebabkan suatu individu tidak mampu melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Hal ini senada dengan penelitian dari

Chang yang menyebutkan bahwa kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas mutu layanan. Dalam penelitian ini, tipe kepemimpinan yang mempunyai pengaruh besar terhadap pelaksanaan mutu pelayanan adalah kepemimpinan transformasional (Chang *et al.*, 2019).

Kepemimpinan transformasional ini memberikan kesempatan kepada staf untuk memberikan inovasi terhadap pelayanan yang lebih baik. Pada saat ini, inovasi terkait dengan pelayanan kepada publik sudah banyak dilakukan oleh instansi pemerintah. Inovasi ini memberikan ketepatan dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan rumah sakit, perpajakan, maupun tempat pelayanan publik lainnya. Kemudian, inovasi pelayanan ini untuk memangkas birokrasi administrasi yang panjang dan berbelit sehingga masyarakat segan untuk datang ke tempat pelayanan publik.

Untuk meningkatkan pelayanan publik memerlukan komitmen dari seorang pemimpin dalam penyediaan infrastruktur pelayanan publik. Komitmen dari seorang pemimpin berperan penting dalam meningkatkan dalam meningkatkan komitmen pegawai terhadap pelayanan publik yang diberikan. Menurut Ombudsman, komitmen yang dibangun oleh pemimpin ini berdasarkan sistem manajerial yang dibangun serta kondisi kondusif yang dibangun pada tempat kerja. Senada dengan penelitian dari Nurung yang menyatakan bahwa kepemimpinan terhadap motivasi dan kepuasan pekerjaan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara dalam penyediaan publik (Nurung *et al.*, 2020). Ketiadaan pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia, banyaknya konflik, dan rendah reward serta *punishment* (hukuman) dapat menyebabkan rendahnya integritas dan akuntabilitas organisasi terhadap pelayanan publik.

b. Kepuasan Pekerjaan (*job satisfaction*).

Kepuasan pekerjaan menjadi faktor dalam perilaku organisasi yang berpengaruh terhadap pemberian layanan kepada masyarakat oleh individu. Faktor kepuasan pekerjaan pada suatu individu dipengaruhi oleh suasana dan sistem organisasi yang di bentuk oleh pemimpin organisasi tersebut. Rendahnya kepuasan pekerjaan akan mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak lebih baik. Hal ini akan menyebabkan kinerja organisasi akan menjadi menurun. Dalam kajian literatur menunjukkan bahwa kepuasan pekerjaan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan terutama berkaitan dengan gaji, peningkatan karir dari staf (Nurung *et al.*, 2020).

Rendahnya kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai mengakibatkan penurunan kinerja dan komitmen terhadap organisasi. Selain itu, faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pekerjaan pegawai ini adalah kebebasan dalam melakukan ekspresi dan pemberdayaan staf tersebut. Kajian literatur menunjukkan bahwa pemberdayaan pegawai ini berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Gazzoli, Hancer and Park, 2010). Pada saat ini, kepuasan pekerjaan seorang pegawai masih rendah karena ketidakpercayaan pemimpin terhadap kemampuan pegawai, pendelegasian wewenang yang lambat dan tugas yang diberikan terlalu banyak. Faktor-faktor tersebut membuat seorang pegawai tidak dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga kepuasan pegawai menjadi rendah.

c. Emosi dan *Mood*.

Emosi dan *mood* merupakan bagian dari perilaku organisasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Peningkatan emosi suatu individu dapat menurunkan

mood untuk bekerja sehingga kinerja organisasi mengalami penurunan. Emosi yang berlebihan pada suatu individu dapat menyebabkan konflik dalam suatu organisasi sehingga minat terhadap pekerjaan mengalami penurunan.

Konflik yang terjadi dalam suatu organisasi menyebabkan komunikasi antar pegawai tidak berjalan sebagaimana mestinya. Menurut kajian literatur, faktor yang menyebabkan terjadinya peningkatan emosi dan perubahan *mood* adalah depresi, kekecewaan suatu individu terhadap pekerjaan yang dilakukan (White, 2010). Kondisi depresi yang dialami oleh suatu individu dapat menyebabkan penurunan kinerja dari individu tersebut. Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya depresi dari suatu individu adalah bosan terhadap pekerjaan dan kesalahan yang berulang secara terus-menerus. Rotasi pekerjaan dalam organisasi menjadi hal yang harus dilakukan oleh pemimpin dari suatu individu tersebut.

Untuk itu, pemimpin dalam suatu organisasi harus mampu meningkatkan emosi dan *mood* dari suatu individu agar meningkatkan energi positif dalam melakukan pekerjaan. Energi positif dari individu menyebabkan loyalitas terhadap organisasi dan pemimpin mengalami peningkatan. Loyalitas yang tinggi dari suatu individu dapat meningkatkan pencapaian target yang telah disusun oleh organisasi dan memberikan hasil pelayanan yang lebih baik.

d. Motivasi.

Motivasi merupakan faktor dari perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Organisasi yang mempunyai lingkungan dan kondisi yang kondusif mampu meningkatkan motivasi pegawai. Standarisasi yang dapat meningkatkan motivasi ini dimulai dari sistem dan rotasi kerja yang diterima oleh individu serta bentuk penghargaan atas kinerja yang telah dilakukan.

Menurut kajian literatur, faktor yang menyebabkan peningkatan dari individu adalah standar gaji, insentif, penyediaan asuransi kesehatan (Aveyard, 2014), komunikasi dan pelatihan (Soegoto, 2017) serta manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) (Sasongko, 2018). Manajemen SDM yang dapat meningkatkan motivasi pegawai dalam pelayanan publik adalah kompensasi, pelatihan, pengembangan karir dan promosi, kepemimpinan dan pengawasan, umpan balik dan penghargaan. Peningkatan motivasi pada suatu individu dalam organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan. Kepuasan pelanggan ini menjadi target yang harus dilakukan oleh organisasi pelayanan dengan memberikan penjelasan informasi yang jelas dan penataan ruang pada tempat pelayanan.

Peningkatan motivasi pada suatu individu memberikan manfaat yang baik bagi suatu organisasi pelayanan. Manfaat yang diterima oleh suatu organisasi adalah memicu kompetisi yang sehat antar pegawai, peningkatan produktivitas organisasi, mendapatkan pegawai yang potensial dan meningkatkan rasa bangga dari suatu individu tersebut. Kompetisi antar pegawai ini memicu energi positif untuk memberikan kemampuan terbaik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Faktor-faktor perilaku organisasi yang menjadi tema dalam penelitian ini mempunyai peranan penting dalam penyediaan kualitas pelayanan publik. Penyediaan kualitas pelayanan publik ini mempunyai dampak pada pencapaian Indkes Kepuasan Pelanggan pada organisasi. Indeks Kepuasan Pelanggan ini merupakan survei penilaian yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan. Salah satu indikator yang mempengaruhi penilaian dari

masyarakat adalah waktu tunggu pelayanan.

Waktu tunggu pelayanan merupakan indikator bagi organisasi dalam meningkatkan ketepatan dan kecepatan layanan. Semakin lama waktu tunggu layanan dapat menyebabkan kunjungan masyarakat menjadi rendah dan rawan konflik terhadap petugas layanan. Konflik antara petugas layanan dan masyarakat dapat menyebabkan mood menjadi rendah dan emosi meningkat sehingga menyebabkan komunikasi tidak berjalan sebagaimana mestinya. Pada era otonomi, pemerintah daerah harus menciptakan inovasi layanan publik dan pendekatan manajemen layanan yang baru.

Menurut Mc Court, salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi layanan adalah NPM (*New Public Management*). NPM ini merupakan metode yang digunakan untuk menciptakan struktur organisasi pelayanan yang dinamis dan cepat. Struktur organisasi pelayanan yang dinamis ini untuk menghadapi perkembangan teknologi dan membukan relasi serta komunikasi antar penyedia jasa layanan (Ashari, 2021). Metode NPM ini dapat menjadi salah satu inovasi bagi pemerintah daerah dalam melakukan transformasi nilai swasta dalam pemerintah daerah. Transformasi nilai swasta ini dapat merubah paradigma organisasi pelayanan yang berorientasi birokrasi menjadi berorientasi hasil, pasar dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Transformasi organisasi dan reformulasi kebijakan yang berorientasi pada hasil dan peningkatan mutu SDM dapat meningkatkan lingkungan organisasi menjadi kondusif. Suasana yang kondusif dan terstruktur ini dapat membentuk kohesifitas dan perilaku organisasi menjadi meningkat dan pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih baik. Pada saat ini, pendekatan dengan menggunakan NPM ini menjadi

salah satu yang digunakan untuk mengintegrasikan pelayanan yang tepat, cepat dan efisien pada masyarakat serta mampu bersaing dengan organisasi pelayanan lainnya. Salah satu contoh dalam penerapan NPM ini adalah reformasi birokrasi dan KPBU (Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha). Sinergitas antara reformasi birokrasi dan KPBU dapat meningkatkan penyediaan infrastruktur pelayanan yang lebih baik.

E. PENUTUP

Perilaku organisasi merupakan studi yang berkaitan dengan perilaku Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi. Hasil pengkajian literatur menunjukkan bahwa perilaku organisasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Faktor perilaku organisasi yang mempunyai peranan penting dalam peningkatan layanan publik adalah kepemimpinan, kepuasan terhadap pekerjaan, *mood* dan emosi, serta motivasi. Faktor kepemimpinan menjadi salah satu bagian dari perilaku organisasi yang menjadi titik penting dalam peningkatan kapasitas dan kualitas organisasi pelayanan.

Menurut Mc Court, salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi layanan adalah NPM. NPM ini merupakan pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan layanan yang cepat dan mampu bersaing dengan organisasi pelayanan yang lainnya. Transformasi pada organisasi pelayanan publik dapat meningkatkan lingkungan organisasi yang kondusif sehingga perilaku organisasi menjadi lebih baik. Pada akhirnya, peningkatan perilaku organisasi ini meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan dalam suatu organisasi.

Untuk itu, disarankan suatu organisasi layanan dapat memilih tipe kepemimpinan yang tepat sesuai dengan karakteristik

organisasi, standarisasi layanan, gaji dan insentif, pola karir, dan pelatihan. Kemudian, melakukan reformulasi kebijakan dan transformasi layanan dengan menggunakan metode NPM dalam meningkatkan lingkungan organisasi pelayanan menjadi lebih kondusif dan dapat bersaing dengan organisasi layanan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, R. (2021) 'Inovasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik: Bentuk dan Tata Pemerintahan', *Development Policy and Management Review (DPMR)*, 1(1), pp. 51–56.
- Aveyard, H. (2014) *Doing a literature review in health and social care: a practical guide*, McGrawHill Education. doi: 10.1080/03069885.2014.975101.
- Chang, H. T. *et al.* (2019) 'The effects of leadership style on service quality: enrichment or depletion of innovation behaviour and job standardisation', *Total Quality Management and Business Excellence*, pp. 1–19. doi: 10.1080/14783363.2019.1626708.
- Daton, D. B. (2020) *Layanan publik dan kepuasan masyarakat*, Ombudsman.go.id. Available at: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat-> (Accessed: 8 September 2022).
- Gamatechno (2022) *3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan*, Blog Gamatechno.com. Available at: <https://blog.gamatechno.com/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan/> (Accessed: 8 September 2022).
- Gibson, J. L. *et al.* (2012) *Organizations behavior, structure, processes*, McGrawHill Education.
- Gazzoli, G., Hancer, M. and Park, Y. (2010) 'The role and effect of job satisfaction and empowerment on customers' perception of service quality: A study in the restaurant industry', *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(1), pp. 56–77. doi: 10.1177/1096348009344235.
- Griffin, R. W. and Moorhead, G. (2014) *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*.
- Hamsah, A. I., Hakim, L. and Razak, R. (2020) 'Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik', *Kimap Universitas Muhammadiyah*, 1, p. pp 1-14. Available at: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/4048>.
- Martin, B. (2012) *WHAT IS PUBLIC ABOUT PUBLIC SERVICES?*
- McCourt, W. (2014) *Towards 'Cognitively Complex' Problem-Solving: Six Models Of Public Service Reform*.
- Nurung, J. *et al.* (2020) 'The effect of leadership on public service quality', *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 473(1). doi: 10.1088/1755-1315/473/1/012070.
- Public Sector Research Centre (2014) *The Road Ahead for Public Service Delivery - Delivering on the Customer Promise*, Price Waterhouse Coopers. Available at: www.psrc-pwc.com.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A. and Amin, A. S. (2014) 'Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach', *International Journal of Basic and Applied Science*, 03(01), pp. 47–56.
- Saravanakumar, A. (2019) 'organisational behaviour', *researchgate*, (1), p. 53. Available at: file:///C:/Users/MPH/Downloads/UNIT_1_ORGANISATIONAL_BEHAVIOUR__1_1.pdf.

- Sasongko, T. (2018) 'The Role Of Employee Motivation On The Relationship Between HRM', *Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen (JEMA)*, 15(1), pp. 1–11.
- Soegoto, E. S. (2017) 'The Influence of Motivation On Quality Service Delivery in Decentralised Indonesia Pengaruh Motivasi Terhadap Pemberian Kualitas Pelayanan Desentralisasi di Indonesia', *Jurnal Bisnis & Manajemen*, XVIII(2), pp. 83–89.
- Syvertsen, T. (2016) 'The many uses of the "public service" concept', in *Nordicom Review*, pp. 5–12.
- White, C. J. (2010) 'The impact of emotions on service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth intentions over time', *Journal of Marketing Management*, 26(5–6), pp. 381–394. doi: 10.1080/02672571003633610.
- Winarno, R. and Retnowati, E. (2019) 'Good Governance Based Public Services', *Jurnal Notariil*, 4(1), pp. 8–17. Available at: <http://dx.doi.org/10.22225/jn.4.1.1155>. 8-17.
- Zayanti, M. (2022) *Pelayanan Publik di Reformasi Birokrasi Periode Ketiga - Ombudsman RI*, *Ombudsman.go.id*. Available at: <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-di-reformasi-birokrasi-periode-ketiga> (Accessed: 4 September 2022).