BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dimana melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Sedangkan istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu :

1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan, 3) layanan dengan perbuatan. Ke-3 bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi (Moenir, 2006:190).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ditekankan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dimana penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, koperasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa pelayanan terdiri tiga unsur pokok, yaitu biayanya relatif harus rendah, waktu untuk mengerjakannya relatif lebih cepat, mutu yang diberikan relatif lebih bagus yang lebih dipertegas dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatun Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, dimana unsur SKM dalam peraturan ini meliputi: Persyaratan dimana persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan,

baik persyaratan teknis maupun administratif. Kemudian Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Waktu Penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Lalu Biaya/Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Produk atau hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Lebih lanjut kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kemudian Perilaku Pelaksana dalam memberikan pelayanan dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Serta Sarana dan Prasarana Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat mencapai maksud dan tujuan.

2. Konsep Perilaku

Dalam pengertian umum, perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan makhluk hidup atau pelaksana dalam organisasi. Perilaku menurut kamus besar bahasa Indoesia adalah tangapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Perilaku individu dalam organisasi menjadi semakin penting sebagai urusan manajemen. Seperti produktivitas karyawan, kualitas kerja, ketegangan mental dan rintisan karir. Setiap kegiatan organisasi

pastilah ada yang mengatur dan mengarahkan tindakan-tindakan individu atau kelompok agar sasaran tercapai secara efektif dan efisien. Mereka mengambil keputusan, mengalokasikan sumber daya, dan mengarahkan kegiatan orang-orang dalam mencapai tujuannya.

Imbaruddin (2018:228) Perilaku pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. sebelumya telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

a. Adil dan tidak diskriminatif;
b. Cermat;
c. Santun dan ramah;
d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
e. Profesional;
f. Tidak mempersulit;
g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
n. Sesuai dengan kepantasan; dan
o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Seperti yang dikatakan Ermaya (1996) dalam Siswadi (2012:61) Konsep perilaku ada kalanya dikaitkan dengan pengertian moral

misalnya, memberikan pengertian moral sebagai dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sesuatu yang berupa sikap dan perbuatan yang sesuai atau tidak dengan norma atau hukum batiniah manusia dalam kehidupan.

Menurut Ermaya (1996) dalam Siswadi (2012:61) ada beberapa faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya moral (perilaku) pegawai dalam suatu organisasi ialah sebagai berikut:

a. Pegawai merasa tidak tertekan karena pekerjaan yang diberikan oleh organisasi dan menyukai / mencintai pekerjaan yang diberikannya.
b. Adanya hubungan harmonis antara pimpinan dan petugas yang bukan pimpinan, khususnya pimpinan kerja yang setiap harinya berhubungan dengan para pekerja di bawahnya.
c. Apabila pegawai juga memperoleh kepuasan ekonomis atau kepuasan material lainnya sebagai pembalasan terhadap jerih payah yang telah dikeluarkannya.
d. Adanya kepuasan para pegawai terhadap tugas dan pekerjaan yang diserahkan kepada mereka.
e. Adanya ketegangan mental dan jaminan hokum serta kesulitan fisik selama dalam pekerjaan maupun di luar jam kerja.
f. Apabila pegawai merasa bermanfaat daripada tujuan organisasi yang secara bersama-sama akan diwujudkan oleh para pegawai. Bila para pegawai diberi tahu segera dengan tepat pada waktu tujuan organisasi sudah terwujud sebagia hasil usaha Bersama dan mereka akan merasa berhasil.

Standar perilaku kerja pegawai dalam Peraturan Menteri Pendayaguaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatul Sipil Negara yaitu:

a. Berorientasi pelayanan yang meliputi:
    1. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
    2. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan

3. Melakukan perbaikan tiada henti;

b. Akuntabel yang meliputi:
    1. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi;
    2. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien; dan
    3. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan;
c. Kompeten yang meliputi:
    1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
    2. Membantu orang lain belajar; dan
    3. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik;
d. Harmonis yang meliputi:
    1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
    2. Suka menolong orang lain;
    3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif;
e. Loyal yang meliputi:
    1. Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintahan yang sah;
    2. Menjaga nama baik sesama aparatur sipil negara, pimpinan, instansi, dan negara; dan
    3. Menjaga rahasia jabatan dan negara;

f. Adaptif yang meliputi:
    1. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
    2. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan
    3. Bertindak proaktif; dan
g. Kolaboratif yang meliputi:
    1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
    2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan
    3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumberdaya untuk tujuan Bersama.

Sedangkan menurut Ardana et.al (2009 :7) apa yang dikerjakan oleh orang-orang dalam organisasi dan bagaimana perilaku orang-orang tersebut dapat mempengaruhi kinerja organisasi dengan bahan kajiannya adalah sikap manusia terhadap pekerjaan, terhadap rekan kerja, imbalan, Kerjasama dan yang lainnya. Menurutnya perilaku organisasi bersifat holistik yang menafsirkan hubungan orang-organisasi dalam hubungannya dengan orang seutuhnya, kelompok seutuhnya, organisasi seutuhnya, dan sistem sosial secara keseluruhan. Konsep ini berpandangan tentang orang-orang dalam organisasi untuk memahami sebanyak mungkin faktor yang mempengaruhi perilaku mereka.

Dessler (2007) dalam Pasolong (2021:101) mengatakan bahwa perilaku manusia terbentuk melalui proses dari adanya kebutuhan (needs), keinginan (want), motivasi, sikap dan niat.

Selanjutnya Dessler (2007) dalam Pasolong (2021:101) menyatakan bahwa terdapat beberapa hukum perilaku manusia yaitu:

a. Hukum perilaku I: Menyatakan bahwa manusia bersifat pasif sementara lingkungan bersifat aktif. Perilaku manusia ditentukan oleh lingkungan yakni reward dan punishment (*behavioristic*).
b. Hukum perilaku II: Menyatakan bahwa yang dapat merubah perilaku manusia adalah dirinya sendiri (*mentalistic*).
c. Hukum perilaku III: Menyatakan bahwa kegagalan dan kesuksesan akan membentuk perilaku pada masa berikutnya (*accom-plishment*)

Kemudian konsep perilaku menurut Ndraha (2007:33) adalah operasional dan aktualisasi sikap seseorang atau satu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, dan organisasi). Perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya. Ini formula psikologi, dan mempunyai kandungan pengertian bahwa perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan oleh seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya. Jika lingkungan yang dimaksud suatu organisasi, maka perilaku yang terjadi adalah perilaku organisasi yaitu perilaku yang berdasarkan akan kewajiban,

kebebasan wewenang dan tanggung jawab, baik pribadi maupun kelompok di dalam masyarakat.

3. Konsep Birokrasi

Birokrasi adalah metode organisasi terbaik dengan spesialisasi tugas, birokrasi hanya dapat berlaku dalam organisasi yang besar seperti pemerintahan karena suatu organisasi birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam organisasi. Di dalam setiap organiasasi pemerintahan akan dijumpai dua macam tugas aktivitas yang dilakukan. Pertama organisasi mempunyai tugas yang digolongkan sebagai tugas pokoknya atau tugas subtansinya. Tugas pokok ini tidak bisa dijalankan dengan baik dan berhasil dilakukan kalau tugas pokok itu tidak difasilitasi, ditunjang dan dibantu oleh tugas yang Kedua yang disebut sebagai tugas administratif atau pelayanan (Thoha, 2011:39).

De Gournay dalam Pasolong (2011:108) Salah seorang perintis studi Birokrasi pada tahun 1764 di Perancis menemukan sebuah penyakit pemerintahan yang disebut *"buruemania"* untuk menyebutkan bentuk pemerintahan yang banyak dikeluhkan dimana para pejabat, juru tulis, sekretaris, para inspektur dan manajer diangkat bukan menguntungkan kepentingan umum. Sejak itu istilah birokrasi mulai diperkenalkan, dalam perbendaharaan Bahasa abad ke 18 sudah mulai popular istilah *"burea"* yang diserap dari konsep Yunani tentang pemerintahan yang diartikan: meja tulis, tempat para pejabat bekerja, dan ditambahkan arti aturan. Istilah ini kemudian

mengamali transliterasi sebagaimana istilah democracy, sehingga menjadi *"bureucracy"*. Kata ini dengan cepat diterima dalam pemberdaharaan politik internasional, dan menjadi *bereucatie* (Perancis) *bureakratie* (Jerman), *burocrazia* (Italia), dan *Bureaucracy* (Inggris). Kata ini dalam kamus masing-masing mengartikan sebagai kekuasaan pejabat dalam pemerintahan.

Max Weber. Dalam karyanya *"The Theory Of economic and Social Organization",* Weber mengemukakan konsepnya tentang 'the ideal type of bureaucracy' dengan merumuskan ciri-ciri pokok organisasi yang lebih sesuai dengan masyarakat modern. Hal ini lebih lanjut dirangkum oleh Benveniste (1997) dalam Nurdin (2019:8) yaitu :

1. Adanya suatu struktur hirarkis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi
2. adanya posisi-posisi atau jabatan-jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas
3. Adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar standar formal yang mengatur bekerjanya organisasi-organisasi dan tingkah laku para anggotanya
4. Adanya personil yang secara teknis memenuhi syarat, yang dipekerjakan atas dasar karir, dengan promosi yang didasarkan kualifikasi dan penampilan

Sementara Konsep Birokrasi menurut Ahmad (2011:21) Yaitu birokrasi dapat dibagi dua kelompok besar yaitu:

Birokrasi sebagai struktur dan birokrasi sebagai fungsi. Birokrasi sebagai struktur ketika dipandang sebagai wadah atau tempat dimana dalam kajian administrasi disebut sebagai dimensi organisasi. Sedangkan birokrasi sebagai fungsi ketika dipandang sebagai aktivitas yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan, dimana dalam kajian administrasi disebut sebagai manajemen. Konsep manajemen dan organisasi dalam kajian administrasi dianggap sebagai dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan sedangkan mata uangnya sendiri adalah administrasi. Sehingga dapat disimpulkan birokrasi adalah fungsi kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat

pelaksana kebijakan publik yang berada pada hirarki kantor di bawah otoritas kepemimpinan.

4. Konsep Perilaku Birokrasi

Menurut Thoha (2002: 170) Kerangka dasar perilaku organisasi didukung dua komponen dasar, yaitu individu-individu yang berperilaku dalam organisasi formal sebagai wadah dari perilaku itu sendiri. Ia mengatakan Individu membawa ke dalam tataran birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lainnya. Ini merupakan karakteristik individu, dan karakteristik itu akan terbawa Ketika individu tersebut memasuki birokrasi.

Thoha (2002:170) mengemukan karakteristik-karakteristik individu sebagai berikut:

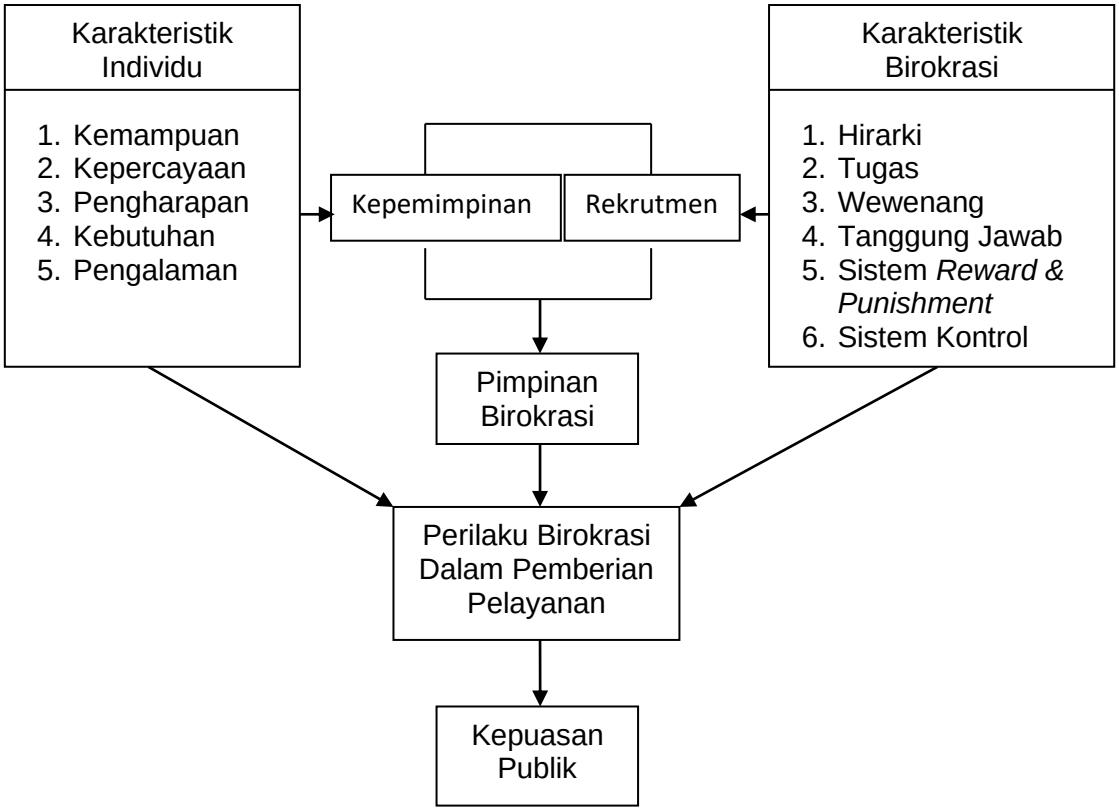
1. Kemampuan: prinsip dasarnya kemampuan ini amat penting diketahui untuk memahami mengapa seseorang berbuat dan berperilaku berbeda dengan yang lain. Perbedaan kemampuan ini ada yang beranggapan kerena disebabkan sejak lahir, melainkan karena perbedaannya menyerap informasi dari suatu gejala. Lepas dari setuju atau tidak setuju dari perbedaan-perbedaan tersebut tersebut ternyata bahwa kemampuan seseorang dapat digunakan untuk memperediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang;
2. Kepercayaan: kebutuhan-kebutuhan manusia dapat dipenuhi lewat perilakunya masing-masing. Di dalam banyak hal, seseorang dihadapkan dengan sejumlah kebutuhan yang potensial harus dipenuhi lewat perilaku yang dipilihannya. Cara untuk menjelaskan bagaimana seseorang membuat pilihan diantara sejumlah besar rangkaian pilihan perilaku yang terbuka baginya, adalah dengan mempergunakan penjelasan teori expectancy yang menunjukkan bahwa kekuatan yang mendorong seseorang untuk berperilaku dalam suatu cara tertentu yang besar, manakala individu tersebut memiliki kepercayaan dan mempunyai nilai yang positif;
3. Pengharapan: orang-orang jarang bertindak netral mengenai seuatu hal yang mereka ketahui dan alami dan mereka cenderung untuk mengevaluasi sesuatu yang mereka alami dengan cara senang atau tidak senang. Kepuasaan atau ketidakpuasan ini ditimbulkan karena adanya perbedaan dari seharusnya diterima.

Selanjutnya evaluasi itu merupakan salah satu faktor yang teramat sulit didalam mempengaruhi perilakunya dimasa yang akan datang;

4. Kebutuhan: manusia berperilaku karena didorong oleh serangkain kebutuhan dengan kebutuhan ini dimaksudkan adalah beberapa pernyataan di dalam diri seseorang sebagai suatu objek atau hasil. Pemahaman kebutuhan yang berbeda dari seseorang ini amat bermanfaat untuk memahami konsep perilaku seseorang di dalam organisasi. Hal ini biasa dipergunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku yang berorientasi tujuan di dalam kerjasama organisasi.
5. Pengalaman: suatu proses yang aktif, dimana seseorang mencoba membuat lingkungannya itu mempunyai arti baginya , proses yang aktif ini melibatkan seseorang individu mengakui secara efektif aspek-aspek yang berbeda dari lingkungannya, menilai apa yang dilihatnya dalam hubungannya dengan pengalaman masa lalu dan mengevaluasi apa yang dialami itu dalam kaitannya dengan kebutuhan-kebutuhan dan nilai-nilainya. Oleh karena itu pengalaman seseorang sering kali berbeda sifatnya.

Adapun birokrasi yang dipergunakan sebagai suatu sistem untuk merasionalisasikan organisasi itu juga mempunyai karakteristik tersendiri dapat diamati Weber dalam Pasolong (2011:111) seperti: adanya keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hirarki, adanya pembagian kerja, adanya tugas-tugas dalam jabatan tertentu, adanya wewenang dan tanggung jawab, adanya sistem penggajian tertentu, adanya system pengendalian dan sebagainya. Jika karakteristik individu tersebut berinteraksi dengan karakteristik birokrasi, maka timbullah “perilaku birokrasi” yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ketika memberikan pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1
Konsep Perilaku Birokrasi



Sumber: Pasolong (2011: 111)

Robbins (2011) dalam Maniagasi (2014:18) menjelaskan bahwa perilaku organisasi merupakan bidang yang bersifat multidisiplin yang membahas perilaku organisasi sebagai proses individu, kelompok dan organisasional. Robbins mengemukakan tiga tingkatan model analisis yang dipergunakan dalam perilaku organisasi, yaitu model analisis perilaku individual, model analisis perilaku kelompok dan model analisis perilaku organisasional.

a. Model analisis perilaku Individiual yaitu:

   karakteristik biografis, personaliti dan emosional, nilai-nilai dan sikap serta kemampuan individual dalam organisasi. Karakteristik biografis memberikan uraian mengenai usia, jenis kelamin, pengalaman, dan harapan-harapan. Personaliti dan emosional menggambarkan tentang persepsi dan motivasi individu terhadap pengambilan keputusan secara individu. Nilai dan sikap memberikan penjelasan analisis menyangkut motivasi seseorang dalam pembuatan keputusan, sedangkan kemampuan (ability) terbagai dua, yakni kemampuan untuk membuat keputusan dan kemampuan pembelajaran.

b. Model analisis perilaku kelompok yaitu:

   Model analisis Perilaku kelompok terkait dengan komunikasi. Proses komunikasi menjelaskan banyak aspek misalnya aspek struktur kelompok, pengambilan keputusan kelompok, kepemimpinan dan kepercayaan, kerja tim (kelompok), politik dan kekuasaan, serta konflik dalam organisasi.

c. Model analisis perilaku organisasi yaitu:

   Terkait dengan Sistem Organisasi itu sendiri. Pada level ini, analisis ditekankan pada aspek pengelolaan organisasi yang bertalian dengan Struktur Organisasi dan Desain Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kebijakan Sumberdaya Manusia. Struktur Organisasi menjelaskan mengenai kompleksitas, Sentralisasi dan Formalisasi, sedangkan Desain organisasi

menjelaskan mengenai struktur sederhana, struktur birokrasi dan struktur matriks. Struktur sederhana adalah sebuah struktur yang dicirikan dengan kadar departementalisasi yang rendah, rentang kendali yang luas, wewenang yang terpusat pada seseorang dan sedikit formalitasnya. Struktur Birokrasi adalah sebuah struktur dengan tugas operasi yang sangat rutin yang dicapai melalui spesialisasi, aturan dan ketentuan yang sangat formal, tugas-tugas yang dikelompokkan pada berbagai departemen fungsional, wewenang terpusat, rentang kendali yang sempit dan pengambilan keputusan yang mengikuti rantai komando Struktur Matriks adalah sebuah struktur yang menciptakan garis wewenang ganda dan menggabungkan departementalisasi fungsional dan produk.

B. Definisi Konsep

Perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Oleh karena itu perikaku birokrasi adalah sikap pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai pendukung kerja pegawai pada organisasi tersebut. Seperti Konsep Perilaku Birokrasi menurut Thoha (2002: 170) bahwa perilaku birokrasi dapat dilihat pada karakteristik Individu yaitu: kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lainnya. Karakteristik individu ini akan terbawa Ketika individu tersebut memasuki birokrasi.

Kemampuan yaitu kapasitas individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penialaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseoarang.

Kepercayaan pribadi adalah suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri, sehingga dalam melakukan tindakan tidak terlalu sering merasa cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan, dan memiliki tanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang dilakukan.

Pengharapan merupakan penghargaan yaitu pengakuan atas prestasi dan atau masa kerja karyawan, kesempatan mengembangkan diri, tanda komitmen dan kesetiaan.

Kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan manusia untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya secara alamiah melalui pencapaian kesejahteraan.

Pengalaman adalah sesuatu yang pernah dialami pegawai dijalani, dirasai, dan ditanggung.

C. Kerangka Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan definisi konsep yang telah dijelaskan, maka tulisan ini akan mengkaji perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari karakteristiki individu yaitu: kemampuan, Kepercayaan, Pengharapan, Kebutuhan dan Pegalaman. Sehubungan dengan hal tersebut, maka disusun kerangka penelitian sebagai berikut:

Gambar 2

Kerangka Penelitian



Sumber: Thoha (2002: 170)