

PROCEEDING

NCAB

2017

NATIONAL CONFERENCE
ON APPLIED BUSINESS

"Creating a Business Leader: Challenges Faced by MM Program"

Held in UMY, on 16th of September, 2017

In Collaboration with:

Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia

Magister Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana

Aliansi Program Magister Manajemen Indonesia



APMMI
ALIANSI PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN INDONESIA

PROCEEDING
The 1st NATIONAL CONFERENCE ON APPLIED BUSINESS
(The 1st NCAB) 2017

Kerjasama
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia,
Universitas Kristen Duta Wacana dan Aliansi Program Magister
Manajemen Indonesia (APMMI)

VOLUME I
Manajemen Strategi dan Bisnis, Manajemen Sumber Daya Manusia dan
Organisasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
16 September 2017



PPS Penerbit
UMY Program Pascasarjana
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
PROCEEDING

**The 1st NATIONAL CONFERENCE ON APPLIED BUSINESS
(The 1st NCAB) 2017**

**Kerjasama
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia,
Universitas Kristen Duta Wacana dan Aliansi Program Magister
Manajemen Indonesia (APMMI)**

Volume 1, vi + 242 halaman, 210 x 297 mm

ISBN : 978-602-19568-8-5

Editor:

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

Dr. Zaenal Arifin, M.Si

Dr. Perminas Pangeran, M.Si

Editor Tata Letak:

Musoli, S.E

Alief Setya Pertiwi, S.T

Desain Sampul:

Aditya Rahman Hafidz, S.Ikom

Penerbit :

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Cetakan Pertama, September 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

APMMI (Aliansi Program Magister Manajemen Indonesia) secara aktif mendorong kerjasama baik regional, nasional dan internasional sehingga terbangun sinergi untuk meningkatkan kinerja program magister manajemen di Indonesia. Secara spesifik, APMMI memfasilitasi kerjasama penelitian dan publikasi antar program Magister Manajemen di Indonesia. Adapun bentuk dan metodologi penelitian yang dipublikasikan dalam prosiding ini bersifat lebih terbuka terhadap berbagai pendekatan peneliti dalam memotret fenomena bisnis di Indonesia. Dengan demikian karya ilmiah mendorong inovasi, *engagement* dan dampak pada industri.

Prosiding NCAB edisi pertama dalam payung APMMI ini adalah kumpulan hasil penelitian mahasiswa dan dosen di lingkungan Magister Manajemen yang dipresentasikan dalam even *1st National Conference On Applied Business (NCAB) 2017* yang diselenggarakan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tanggal 16 September 2017. NCAB ini diinisiasi oleh Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia (UII) dan Magister Manajemen universitas Kristen Duta Wacana (UKDW).

Kehadiran prosiding ini merupakan bentuk tanggung jawab program Magister Manajemen dalam melakukan disseminasi karya ilmiah bagi masyarakat luas. Prosiding NCAB diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan bagi peneliti di dalam negeri maupun di luar negeri dalam pengembangan studi bisnis di Indonesia. Dengan demikian APMMI mengucapkan apresiasi kepada Magister Manajemen UMY, UII dan UKDW dalam upaya aktif menciptakan suasana dan kualitas akademik yang semakin baik.

Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 16 September 2017

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

Ketua Aliansi Program Magister Manajemen Indonesia (APMMI)
Bidang Riset dan Publikasi

DAFTAR ISI

Volume 1 : Manajemen Strategi dan Bisnis, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Analisa Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kesehatan Bank Umum Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia

Elva Dian Pertiwi, Zaenal Arifin 1 - 14

Analisis Faktor-Faktor Kepemimpinan Direktur Keuangan Untuk Mendukung Peningkatan Kinerja Keuangan BUMN

Mochammad Yana Aditya, Heru Kurnianto Tjahjono 15 - 17

Strategi Peningkatan Pendapatan Dari Jasa Layanan Transaksi *Fee Based* Di Perusahaan Ritel Alfamart

Sudarman, Achmad Sobirin18 – 28

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Struktur Modal (Studi Kasus Perusahaan Sektor Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2009 - 2013)

Muhammad Arifuddin, Febby Erianto Nugroho, Muchacha Mufti Abadi29 – 38

Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Dan Citra Merek Pada Loyalitas Pasien, Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Pemediasi (Studi Di Bangsal Vip Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr R Soeharso Di Surakarta)

Tangkas Sibarani, Asri Laksmi Riani MS39 – 71

Analisis Pengaruh Kredibilitas Selebriti Endorser dan Kredibilitas Merek Terhadap Loyalitas Merek

Ari Purnama Agung, Solikhah, Bobby Aditia Putra Pamungkas72 – 80

Implementasi Gaya Kepemimpinan di Perusahaan Start Up (*The Implementation of Leadership Style in Start Up Company*)

Ginanjar Budhiraharja, Heru Kurnianto Tjahjono81 – 87

Manajemen Surat Wasiat Dalam Dokumen Aktif

Sugiyanto, Musoli88 – 93

Manajemen Berbasis Sekolah dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal di SD Negeri Jetis

Warsana93 – 98

The Mediating Role of Organizational Commitment on the Relationship between Religiosity Value and Dysfunctional Behavior

Majang Palupi99 – 102

Pengaruh *Work Stress, Organizational Climate Dan Procedural Justice Terhadap Intention To Quit* Asn Pemda Diy Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Mediasi

Annas M Haifani J, Heru Kurnianto TJ, Nuryakin 103 – 107

Pengaruh *Career Justice* terhadap *IT Professional Turnover Intention* dengan Dimediasi *Employee Engagement*

Mohammad Ziad Anwar, Heru Kurnianto Tjahjono, Fauziyah 108 – 111

Pengaruh *Psychological Empowerment* dan *Procedural Justice Terhadap Employee Engagment* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening

Veri Widodo, Heru Kurnianto TJ, Nuryakin 112 – 116

Pengaruh Religiusitas, Professionalisme, Modal Intelektual Terhadap Kinerja Amil Baznas Dengan Motivasi Sebagai Intervening

Risang Winasis, Siswoyo Haryono, Fauziyah. 117 – 131

Pengaruh Keadilan Distributif Karir dan Keadilan Prosedural Karir Terhadap Perilaku Retaliasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pegawai Non PNS RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Aditya Citra Ibnu Sina, Heru Kurnianto Tjahjono. 132 – 141

Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Deskriptif di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kulon Progo)

Agustina Dyah Saraswati. 142 – 151

Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Intervening Komitmen Organisasi

Hamzah Karim A, Aris Suparman Wijaya, Fauziyah. 152 – 162

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta)

Endah Tri Nursani. 163 – 170

Strategi Penempatan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo

Mudopati Purbohandowo. 171 – 182

Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia Di UPT Puskesmas Semanu II Kabupaten Gunungkidul

Minto. 183 – 195

Strategi Reformasi Birokrasi Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

Tri Omi Handayani. 196 – 205

Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja Pegawai (Analisa Kebijakan Mutasi Pada Badan Pemeriksa Keuangan)

Yekti Murwani Rejeki. 206 – 216

Strategi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Penempatan

Heri Darmawan. 217 – 229

Technology Accepted Model Analysis on E Learning Program in Economics Department

Hudiyanto. 230 – 236

Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Wawasan Tujuan Organisasi

Sri Sundari. 237 – 243

Harga Diri Dalam Organisasi, Efikasi Kolektif, dan Perilaku Ideal Kolektif Mempengaruhi Kesiapan Organisasi Untuk Berubah, Yang Dimediasi oleh Kepemimpinan Transformasional

Mikhriani. 244 – 267

Prospek Pengembangan Industri Ekonomi Kreatif : tantangan bagi Pengusaha Perempuan Industri Songket Palembang Di Kota Palembang

Trisninawati..... 268 – 276

Pengaruh *Religiousitas* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dimediasi oleh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja

Yuni Siswanti, Agus Haryadi..... 277 – 286

TEMA :**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN ORGANISASI**

The Mediating Role of Organizational Commitment on the Relationship between Religiosity Value and Dysfunctional Behavior

Majang Palupi ~ 99

Pengaruh Work Stress, Organizational Climate Dan Procedural Justice Terhadap Intention To Quit Asn Pemda Diy Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi

Annas M Haifani J, Heru Kurnianto TJ, Nuryakin ~ 103

Pengaruh Career Justice terhadap IT Professional Turnover Intention dengan Dimediasi Employee Engagement

Mohammad Ziad Anwar, Heru Kurnianto Tjahjono, Fauziyah ~ 108

Pengaruh Psychological Empowerment dan Procedural Justice Terhadap Employee Engagemant Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening

Veri Widodo, Heru Kurnianto TJ, Nuryakin ~ 112

Pengaruh Religiusitas, Professionalisme, Modal Intelektual Terhadap Kinerja Amil Baznas Dengan Motivasi Sebagai Intervening

Risang Winasis, Siswoyo Haryono, Fauziyah ~ 117

Pengaruh Keadilan Distributif Karir dan Keadilan Prosedural Karir Terhadap Perilaku Retaliasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pegawai Non PNS RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Aditya Citra Ibnu Sina, Heru Kurnianto Tjahjono ~ 132

Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Deskriptif di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kulon Progo)

Agustina Dyah Saraswati ~ 142

Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Intervening Komitmen Organisasi

Hamzah Karim A, Aris Suparman Wijaya, Fauziyah ~ 152

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta)

Endah Tri Nursani ~ 163

Strategi Penempatan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo

Mudopati Purbohandowo ~ 171

Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia Di UPT Puskesmas Semanu II Kabupaten Gunungkidul

Minto ~ 183

Strategi Reformasi Birokrasi Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

Tri Omi Handayani ~ 196

Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja Pegawai (Analisa Kebijakan Mutasi Pada Badan Pemeriksa Keuangan)

Yekti Murwani Rejeki ~ 206

Strategi Penempatan Tenaga Kerja Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Penempatan

Heri Darmawan ~ 217

Technology Accepted Model Analysis on E Learning Program in Economics Department

Hudiyanto ~ 230

Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Wawasan Tujuan Organisasi

Sri Sundari ~ 237

Harga Diri Dalam Organisasi, Efikasi Kolektif, dan Perilaku Ideal Kolektif Mempengaruhi Kesiapan Organisasi Untuk Berubah, Yang Dimediasi oleh Kepemimpinan Transformasional

Mikhriani ~ 244

Prospek Pengembangan Industri Ekonomi Kreatif : tantangan bagi Pengusaha Perempuan Industri Songket Palembang Di Kota Palembang

Trisninawati ~ 268

Pengaruh *Religiousitas* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dimediasi oleh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja

Yuni Siswanti, Agus Haryadi ~ 277

Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Sumberdaya Manusia Di UPT Puskesmas Semanu II Kabupaten Gunungkidul

Minto

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

minto030865@gmail.com.

ABSTRAC

In this thesis the writer analyzes the strategy to raise up the human resource in UPT Puskesmas Semanu II Gunungkidul. This research is descriptive method. The analyze instrument is arranged based on the approach of bussines management system by Hadjisarosa. The date used is primary and secondary date gotten from date collection that is given in questionnaire and interview. The date is also collected with sampling proporsional method in criteria, the analyze method of research result date uses approach system and SWOT analyze.

The result of research shows that the existence of UPT Puskesmas Semnu II Gunungkidul in the diagram of SWOT is in quadrant II, which means that eventhough there is serious threat it still can have internal power. The focus of this strategy is divercifications, namely using the power for a long time purpose. The development strategy to be done is to raise up the cooperation of society and government in development of divercifications of human resources capacity based on information technology.

Keywords : *strategy, quality, human resource, SWOT.*

ABSTRAK

Dalam Tesis ini penulis meneliti tentang strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di UPT Puskesmas Semanu II Gunungkidul, jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptik. Instrument penelitian disusun berdasarkan Pendekatan Sistem Manajemen Bisnis menurut Hadjisarosa, data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan wawancara, sampel diambil dengan metode proporsional sampling dengan kriteria. Metode analisa data hasil penelitian adalah dengan pendekatan system dan analisa SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi UPT Puskesmas Semanu II dalam diagram SWOT adalah pada kwadran II, ini artinya meskipun menghadapi ancaman tetapi masih memiliki kekuatan internal. Fokus strategi ini adalah Diversifikasi yaitu menggunakan kekuatan yang ada untuk memanfaatkan peluang jangka panjang. Strategi pengembangan yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kerjasama dengan masyarakat dan instansi terkait dalam hal pengembangan diversifikasi SDM dan peningkatan kapasitas SDM berbasis teknologi informasi.

Kata Kunci : *Strategi, Kualitas, Sumber Daya Manusia, SWOT*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perubahan sistem pemerintahan yang menuju pemerintahan yang demokratis, era desentralisasi dan era globalisasi menimbulkan banyak peluang dan tawaran untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, pusat pusat perbelanjaan, alat transportasi, telekomunikasi sekarang bukan hanya menjadi tanggungjawab pemerintah, sarana prasarana pelayanan publik milik pemerintah harus mulai bersaing dengan swasta, dan ini merupakan hal yang wajar dalam persaingan bisnis baik bisnis manufaktur maupun bisnis jasa. Dalam rangka menghadapi persaingan yang cukup ketat ini institusi milik pemerintah harus mampu menciptakan strategi yang handal untuk mengantisipasi ancaman ancaman (threats) persaingan dan mampu memanfaatkan berbagai peluang (opportunity) yang muncul dari berbagai lingkungan baik lingkungan ekonomi, sosial budaya, teknologi dan lain sebagainya, hal tersebut akan menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Keadaan tersebut juga dihadapi oleh UPT Puskesmas Semanu II yang saat ini dihadapkan pada persaingan global, tuntutan peningkatan pelayanan dan kondisi sulit lainnya.

Untuk melaksanakan proses perubahan melalui inovasi dan untuk mencapai keunggulan bersaing, perusahaan memiliki sumber-sumber keunggulan kompetitif yang meliputi sumber daya fisik, sumber daya finansial, struktur dan sistem proses organisasi, dan sumber daya manusia (SDM). Namun demikian SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif yang vital karena pengelolaan sumber keunggulan lain secara otomatis memerlukan penanganan dari SDM yang ada. Keterlibatan SDM sangat menentukan kesuksesan proses perubahan organisasi karena SDM merupakan subyek penting yang akan melaksanakan proses perubahan dari hasil dan proses perubahan yang direncanakan (Moran dan Brightman, 2000).

UPT Puskesmas Semanu II Gunungkidul merupakan salah satu institusi pemerintah yang ikut memberikan produk jasa layanan kepada masyarakat, mau tidak mau harus ikut bersaing didalamnya, tuntutan perbaikan pelayanan kesehatan di Puskesmas diilhami oleh gagasan untuk mengoptimalkan pemberian hak-hak dasar masyarakat berupa penyediaan jasa pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan semua pihak. Maka UPT Puskesmas Semanu II Gunungkidul harus didukung oleh karyawan yang terlatih dengan baik, terutama karyawan yang mempunyai customer contact yang tinggi, karyawan tersebut mempunyai enam karakter kompetitif antara lain : kemampuan, kesopanan, kredibilitas, handal, cepat tanggap dan komunikatif.

Penelitian yang relevan pernah dilakukan oleh Wahyudi (2013) tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT PLN Yogyakarta yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya sejalan dengan pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptik, dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data penelitian diambil dari angket dan wawancara. Alat analisis data menggunakan analisis SWOT. Hasil analisa data menunjukkan posisi unggulan PLN dengan menggunakan diagram SWOT yang memperlihatkan posisi SDM berada pada kuadran II, suatu posisi yang sangat menggunakan kekuatan yang ada untuk mengatasi ancaman yaitu meskipun menghadapi berbagai ancaman, perusahaan ini masih memiliki kekuatan dari faktor internal. Strategi yang harus diterapkan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi produk/pasar. Alternatif strategi pengembangan PT PLN Yogyakarta antara lain mengatasi pemasaran yang efektif dan efisien, untuk meminimalkan biaya operasional yang dikeluarkan. Melakukan kerjasama dengan pelanggan dalam mengembangkan diversifikasi produk, misalnya adanya kerjasama pelanggan dengan PT PLN dalam pemeliharaan travo atau dalam hal pencurian listrik. Melakukan pengelolaan dan pembenahan sumberdaya manusia, Memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi (data base) untuk menunjang kegiatan

pengembangan dan pemasaran. Menambah dan memperluas jaringan distribus. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah posisi PT PLN Yogyakarta berada pada kuadran II, sehingga pemilihan strategi yang paling tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melakukan kerja sama dengan pihak-pihak terkait dalam mengembangkan deversifikasi produk misalnya adanya kerjasama PT PLN dengan pihak terkait dalam hal pembacaan meter, loket pembayaran listrik, dan dalam hal pencurian listrik.

Penelitian yang dilakukan oleh Doni Tri Lesmana (2012), berjudul “ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan “. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Malang Selatan dibidang pelayanan pajak dan merumuskan strategi yang tepat dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Malang Selatan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan KPP Pratama Malang Selatan terhadap pelayanan pajak, penulis menggunakan kuisisioner untuk mengetahui mutu pelayanan sehingga terdapat hal – hal yang perlu diperhatikan seperti : sarana administrasi yang mendukung pelayanan pajak saat ini serta infrastruktur yang mendukung pelayanan pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Sedangkan untuk menganalisis strategi untuk meningkatkan pelayanan penulis menggunakan tehnik analisis SWOT. Dari evaluasi faktor- faktor internal dan eksternal yang sudah identifikasi dapat dilihat bahwa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak di KPP Pratama Malang Selatan menitikberatkan pada penguatan kelembagaan dan memberikan wewenang sepenuhnya kepada KPP Pratama Malang Selatan dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan perpajakan serta peningkatan kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya melalui berbagai informasi dan peraturan serta kebijakan yang mendukung wewenang sebagai pelayanan publik dalam mengurus proses pembayaran pajak di KPP Pratama Malang Selatan. Strategi yang digunakan SO : strategi yang memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada pada KPP Pratama Malang Selatan.

KAJIAN TEORI

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Saragih, 2006). Kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik, buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah (Dwiyanto, 2006). Untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang buruk ini, maka mendesak dilakukan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Menurut pendapat Kotler (2005 :70) bahwa pelayanan dikatakan memuaskan tergantung pada kinerja tawaran dan memenuhi harapan pembeli, perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) proses yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan, bila kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Pelayanan yang seperti ini yang dipersiapkan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal.

Tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui kinerja yang positif dari pegawainya, sebaliknya organisasi akan menghadapi hambatan dalam pencapaian tujuan manakala kinerja para