

BAB II TINJUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Administrasi

2.1.1 Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa Belanda yakni *Administratie* yang berarti kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringkas, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Administrasi dalam pengertian luas dapat ditinjau dari sudut proses, fungsi dan dari sudut kepranataan (*institution*). Ditinjau dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengaturan, penggerakan, pengawasan sampai dengan proses pencapaian tujuan. Ditinjau dari sudut fungsi atau tugas, administrasi berarti keseluruhan tidak (aktivitas) yang mau atau tidak mau harus dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau kelompok orang-orang yang berkedudukan sebagai administrator atau manajemen puncak suatu organisasi usaha. Sedangkan administrasi dari sudut kepranataan atau institusi, administrasi berarti kelompok orang-orang yang secara tertentu melakukan aktivitas-aktivitas di dalam organisasi.

Menurut Herbert A. Simon yang dikutip oleh Pasolong (2012:50) dalam bukunya Teori Administrasi Publik

Administrasi adalah sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan bersama

Berdasarkan pernyataan di atas administrasi merupakan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan agar lebih memperjelas pernyataan di atas peneliti mengutip kembali pengertian

Menurut Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Pasolong (2007:3)

Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasakan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya

Berdasarkan pernyataan tersebut, administrasi bisa di simpulkan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu. karena semua masalah pasti mempunyai tujuan bersama dalam suatu organisasi atau kelompok maka dari itu harus sama-sama memberikan yang terbaik untuk kelompok tersebut

2.2.2 Pengertian Administrasi Negara

Perkembangan kehidupan masyarakat semakin hari semakin bertambah. Hal ini sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Manusia sebagai salah satu anggota masyarakat, kebutuhannya pun semakin bertambah. Kebutuhan yang bertambah ini akan membawa persoalan pemenuhannya. Kalau sumber-sumber tersedia, kebutuhan itu akan mudah terpenuhi. Akan tetapi jika sumber-sumber tersebut langka tersedianya, manusia ditantang untuk mengusaannya. Inilah persoalan hidup manusia. Jika persoalan manusia itu mengkomulasi sebagai persoalan masyarakat, dan persoalan masyarakat itu lalu mengkristal sebagai persoalan negara, barulah orang menyadari bahwa persoalan tersebut memerlukan suatu tindak pemecahan yang serius. Sebagian besar persoalan administrasi negara adalah bersumber dari persoalan masyarakat. administrasi negara merupakan suatu sistem yang menjawab persoalan-persoalan masyarakat tersebut.

Menurut Waldo yang dikutip oleh Kencana dalam buku Ilmu Administrasi Publik (2003:33)

Administrasi negara adalah majamen dan organisasi dari manusia peralayannya guna mencapai tujuan pemerintah

Berdasarkan pengertian diatas administrasi negara merupakan gabungan dari manajemen dan organisai yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan pemeritah.

Menurut Litchfield yang dikutip Anggriani dalam bukunya Hukum Admnistrasi Negara (2012:9)

Admnistrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakan dan dipimpin

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa admnistrasi negara merupaka semua kegiatan negara yang di dalamnya terdapat beberapa macam pemerintah yang terorganisir untuk dapat menyelenggarakan UU untuk dapat melaksanakan kebijakan negara dalam melayani masyarakat.

2.2 Konsep Organisasi & Manajemen

2.2.1 Pengertian Organisasi

Organisasi dapat dikatakan sebaga alat untuk mencapai tujuan, oleh karna itu organisasi dapat dikatan wadah kegiatan daripada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya mencapai tujuan. Dalam kegiatan itu orang0orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggungjawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi yang “statis”, karena sekedar hanya melihat dari strukturnya. Di samping itu terdapat

pengertian organisasi yang bersifat "Dinamis". Dalam pengertian ini organisasi dilihat daripada sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan daripada tatahubungan yang terjadi di dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun informal.

Menurut Irra Chirsyanti Dewi dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Administrasi(2011:23):

Organisasi adalah kesatuan kerja yang disusun melalui peraturan sebagai wadah menjalankan kerjasama mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

Pengertian diatas menjelaskan bahwa suatu organisasi sudah mempunyai tujuan yang sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya,peneliti mengutip kembali pengertian

Menurut H.Malayu S.P.Hasibuan dalam bukunya yang berjudul Manajemen (2011:120) :

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formasi, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.

Dengan adanya beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi merupakan formasi yang berstruktur dan terkoordinasi agar tercapainya tujuan yang sama dan yang di inginkan karena dalam organisasi harus selalu tercipatnya tujuan yang sama agar jelas organisasi tersebut tujuan dan fungsinya di adakan organisasi tersebut

2.2.2 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari

fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Menurut H.Malayu S.P Hasibuan dalam buku yang berjudul Manajemen (2011:2)

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu

Berdasarkan pernyataan tersebut manajemen lebih menerapkan prosesnya kepada sumber daya manusia, kemudian penulis kembali mengutip pengertian

Menurut Harold Koontz dan Ceryl O'Donel dalam Hasibuan (2011:3)

Management is getting things done through people. In bringing about this coordinating of group activity, the manager, as a manager plans, organizes staffs, directs and controls the activities of other people.

Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atau sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian

Berdasarkan uraian pengertian diatas menunjukkan manajemen usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. didalam manajemen ada beberapa fungsi manajemen

2.2.3 Fungsi Fungsi Manajemen

Tabel 2.1

| No | Nama Ahli | Pendapat Para Ahli |
|----|-------------|--|
| 1 | Henry Fayol | 1. Planning 2. Organizing 3. Commanding 4. Coordinating 5. Controlling |

| | | |
|---|--------------------------------|--|
| 2 | Menurut Prof Drs Oey Liang Lee | 1.Planning 2.Pengoorganisasian 3.Pengarahan 4.Pengkoordinasian 5.Pengontrolan |
| 3 | Menurut Luther Gullick | 1. Planning 2. Organizing 3. Staffing 4. Directing 5. Coordinating 6. Reporting 7. Budgeting |
| 4 | Menurut Lyndall F Urwick | 1.Forecasting 2.Planning 3.Organizing 4.Commanding 5.Coordinating 6.Controlling |

Sumber Ulber Silalahi dalam buku Metode Penelitian Sosial

Dilihat dari table diatas mengenai fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli menjelaskan bahwa fungsi manajemen diantaranya adalah koordinasi .

2.3 Konsep Koordinasi

2.3.1 Pengertian Koordinasi

Dengan pendelegasian wewenang dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan oleh pimpinan maka setiap individu bawahan akan mengerjakan pekerjaannya sesuai wewenang yang diterimanya. Setiap bawahan mengerjakan hanya sebagian dari pekejaan, karena itu masing-masing pekerjaan bawahan harus disatukan, diintegrasikan, dan diarahkan untuk tercapainya tujuan. karena tanpa koordinasi tugas dan pekerjaan dari setiap individu pegawainya maka tujuan organisasi tidak akan tercapai. Koordinasi ini merupakan tugas penting yang hrus dilakukan oleh seoprang manajer dan tugas ini sangat sulit

Menurut Brech dalam Hasibuan (2011:85) dalam buku yang berjudul Manajemen

Koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri

Berdasarkan definisi di atas mengenai koordinasi yang mengartikan bahwa mengimbangi setiap hasil dari sebuah kegiatan agar tercapai keselarasan

Menurut G.R Terry dalam Hasibuan (2011:86) dalam buku yang berjudul Manajemen

Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.

2.3.2 Tipe-tipe Koordinasi

1. Koordinasi Vertikal (*vertical coordination*)
2. Koordinasi Horizontal (*horizontal coordination*)

2.3.3 Syarat-Syarat Koordinasi

1. *Sense of cooperation* (Perasaan untuk bekerja sama), kerja sama harus selalu tertanam pada setiap individu agar terwujudnya tujuan yang diinginkan
2. *Rivalry*, (Persaingan) sering mengadakan persaingan agar bagian-bagian berlomba-lomba untuk mencapai kemajuan
3. *Team Spirit*, (Saling menghargai) satu sama lain pada setiap bagian harus saling menghargai

4. *Esprit de corps*, (semangat) bagian-bagian yang diikutsertakan atau dihargai, umumnya akan menambah kegiatan yang bersemangat

Pada intinya kekuatan suatu organisasi ditentukan oleh *spirit-esprit* atau semangatnya. Semangat ini ditentukan oleh tujuan dan cara-cara mencapai tujuan. Selain itu semangat koordinasi juga harus mempunyai aspek-aspek formal yaitu metode-metode, teknik yang ditujukan untuk mengejar atau mencapai sasaran-sasaran tersebut.

2.4 Konsep Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan,) ; atau mutu. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2001:59) dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik*

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

Pendapat di atas bahwa kualitas pelayan dapat diartikan sebagai pemanfaatan secara optimal sumberdaya yang ada dimana hal tersebut bertujuan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. kemudian peneliti mengutip kembali pengertian

Menurut Lukman (2000:10) dalam buku yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan ada pelayana yang diberikam kepada uai dengan standar pelayanan yang dibekukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah pemberian layanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan standar atau ketentuan pelayanan yang ditetapkan sebelumnya.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintahan daerah,pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Adapun permasalahan Kualitas Pelayanan sebagai berikut

1. *Tangibel* (Berwujud) dengan indikator : penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliable* (Kehandalan) dengan indikator : kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveiness* (Respon/ketanggapan) dengan indikator : merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat,petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan) dengan indikator : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legaltitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Emphaty* (Empati) dengan indikator : mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.4.3 Teori Yang Menghubungkan Koordinasi dengan Kualitas Pelayanan

Untuk mencapai suatu keberhasilan dalam organisasi maka diperlukan koordinasi dengan pegawai, dimana koordinasi tersebut harus dilakukan oleh pimpinan atau kepala bidang. Pegawai yang diberikan arahan oleh pimpinan agar para pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan lebih baik seperti dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. melalui koordinasi pegawai diharapkan para pegawai saling berkerjasama untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat

Maka dari itu hubungan koordinasi dengan kualitas pelayanan adalah melalui pengarahan yang dilakukan oleh pimpinan pada pegawai dengan cara memberikan kekuasaan pada pegawai, maka pegawai diberikan kekuasaan untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat.

Peneliti menyatakan ada keterkaitan antara koordinasi dengan kualitas pelayanan yang didapat melalui pengertian dari keduanya yang saling berkaitan yakni sebagai berikut: