**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Pengertian Administrasi**

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang sejak akhir abad yang lalu (abad XIX), tetapi administrasi sebagai suatu seni atau administrasi dalam praktek, timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia. Sebagai ilmu pengetahuan administrasi merupakan suatu fenomena masyarakat yang baru, karena baru timbul sebagai suatu cabang daripada ilmu-ilmu sosial, termasuk perkembangannya di Indonesia, dengan membawa prinsip-prinsip yang universal, akan tetapi dalam prakteknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi Indonesia dengan memperhatikan factor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap perkembangan ilmu administrasi sebagai suatu disiplin ilmiah yang berdiri sendiri.

Pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan-kegiatan beberapa orang melalui proses kerjasama baik dalam suatu organisasi maupun antar organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pengertianadministrasi yang dapat dibedakan dalam 2 pengertian yang di kemukakan oleh Handayaningrat (1981 : 2)sebagai berikut :

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat – menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan segala yang bersifat ketatausahaan (cierical work). Jadi tata usaha adalah bagian kecil kegiatan dari pada administrasi yang akan dipelajari.
2. Administrasi dalam arti luas berasal dari kata Administration (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Soewarno Handayaningrat dalam buku nya “Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Managemen” (1981 : 2). Administrasi dalam arti luas yaitu :
3. White, memberikan definisi *“Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale ... etc” (*Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya).
4. Simon dan kawan – kawanmemberikan definisi *“Administration as the activities of groups cooperating to accomplish common goals”* (Administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama).
5. Newman*,* mengatakan *“Administration has been defined as the guidance, leadership and control of the effort of a group of individuals towards some common goal”* (Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan daripada usaha – usaha kelompok individu – individu terhadap tercapai nya tujuan bersama).

Menurut Gulick (1960:21) dalam bukunya “*Paper on the Science of Administration*”, mengatakan bahwa: “Administrasi bertalian dengan pelaksanaan kerja dengan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

White (1980:5) dalam bukunya “*Introduction to the study of Public Administration*”, memberikan definisi sebagai berikut **“**Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, Negara, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya**”**.

Simon dan Kawan-kawan dalam bukunya “*Public Administration*” yang dikutip oleh Handayaningrat (1985:2)memberikan definisi “Sebagai kegiatan dari pada kelompok-kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama”

Setelah mengetahui beberapa definisi administrasi, maka Handayaningrat mengemukakan ciri – ciri administrasi yang dapat digolongkan, yaitu

1. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas 2 orang atau lebih;
2. Adanya kerjasama dari kelompok tersebut;
3. Adanya kegiatan/proses/usaha;
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan;
5. Adanya tujuan.

Dengan demikian administrasi dapat ditinjau dari tiga sudut, yaitu:

1. Sudut Proses, berarti administrasi adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai proses tercapainya tujuan.
2. Sudut Fungsionil, berarti bahwa dalam segala kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan, diperlukan fungsi-fungsi atau tugas-tugas tertentu, meliputi planning, arganizing, staffing, directing and controlling.
3. Sudut Institutionil, berarti administrasi dianggap sebagai totalitas kelembagaan, dimana dalam lembaga itu terdapat kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Kegiatan itu bersifat menyeluruh, artinya dimulai dari tingkat atas sampai dengan tingkat bawah.

Kesimpulan dari pengertian di atas bahwa administrasi yaitu suatu usaha,kerjasama dan aktivitas secara rasional yang di lakukan oleh 2 orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah di temtukan.

* 1. **Pengertian Administrasi Negara**

Istilah administrasi Negara ialah terjemahan dari “*Public Administrations”****.*** Istilah ini lahir bersamaan dengan lahirnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) pad sekitar tahun 1956. jika istilah Public Administration itu di uraikan secara etimologis, maka *“Public”* berasal dari bahasa Latin *“Poplicus”*yang semula dari kata *“Populus”*atau *“People”* dalam bahasa Inggris yang berarti rakyat. *“Administration”*juga berasal dari bahasa Latin, yang terdiri dari kata *“ad”* artinya intensif dan *“ministrare”* artinya melayani, jadi secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif.

Pfiffner dalam buku “*Public Administration*” yang dikutip oleh Soekarna dalam bunya “Dasar-dasar Manajemen” (1986:13),mengemukakan : “Administrasi Negara adalah pelaksanaan kebijakan Negara yang telah digariskan oleh badan-badan politik yang representaif**”**

White dalam buku “*Introduction of the Study of Public Administration*” yang dikutip oleh Sukarna dalam bunya “Dasar-dasar Manajemen” (1986:14), mengemukakan: “Administrasi Negara terdiri dari semua/seluruh aktivitas/ kegiatan yang brtujuan pemenuhan atau pelaksanaan kebijakan Negara”.

Dimock dalam bukunya “*Public Administration*” yang diterjemahkan oleh Sukarna dalam bunya “Dasar-dasar Manajemen” (1986:14), mengemukakan: “Administrasi Negara adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah dan cara mereka memperolehnya”.

Bertolak dari definisi-definisi tersebut di atas, jika dilihat dari sudut ilmu administrasi Negara Kahya (1996:4) dalam bukunya “Pengantar Ilmu Adminstrasi Negara” mengemukakan bahwa: “Administrasi negara ialah suatu ilmu yang mempelajari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh alat-alat Negara untuk melaksanakan atau mewujudkan politik Negara atau politik pemerintah”.

Objek disiplin ilmu administrasi Negara adalah pelayanan publik sehingga yang perlu dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik. Maka Musolf dalam tulisan mereka berjudul “*The Blurred Boundaries of Public Administration*”, melihat pada batasan-batasan administrasi publik. Hal ini karena bagi mereka tampak bahwa setiap keadaan yang bertambah maju, pemerintah pada semua tingkat memberikan tanggung jawab aktivitas yang penting dan kompleks, namun ada lembaga yang semu (apakah yang bersangkutan termasuk lembaga administrasi pemerintah atau swasta). Kecenderungan ini dicerminkan dalam kegiatan pemerintah mensponsori perusahaan swasta, badan hukum yang tidak mencari keuntungan dan pusat-pusat penelitian kontrak. Untuk itu kita harus melihat kepada siapa *Responsibility* dan *Accountability* disampaikan.

Syafiie (2003:32) dalam bukunya “Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia”, mengemukakan ada 7 (tujuh) hal khusus dari administrasi Negara, yaitu:

1. Tidak dapat dielakan (*unavoidable)*
2. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)
3. Mempunyai prioritas (*has priority*)
4. Mempunyai pengecualian (has *exceptional*)
5. Puncak pimpinan politik *(top management political*)
6. Sulit diukur (*difficult to measure)*
7. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi public (*more is expected of public administration)*

Kesimpulan dari pengertian di atas bahwa administrasi negara adalah suatu kegiatan dan prilaku aparatur negara yang berupa melakukan pelayan kepada Negara untuk tercapainya sebuah tujuan Negara.

* 1. **Pengertian Organisasi**

Definisi organisasi banyak ragamnya, tergantung pada sudut pandang yang dipakai untuk melihat organisasi. Organisasi dapat dipandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku, dan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang-kurangnya ada unsur sistem kerja sama, orang yang berkerja sama, dan tujuan bersama yang hendak dicapai Siagian mendefinisikan bahwa:

“Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan, dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang lain yang disebut bawahan.”

Gibson (1993:3) dalam bukunya “Organisasi dan Management**”** berpendapat bahwa ciri khas organisasi tetap sama, yaitu perilaku terarah pada tujuan. Berpendapat bahwa Organisasi itu mengejar tujuan dan sasaran yang dapat dicapai secara lebih effesien dan lebih effektif dengan tindakan yang dilakukan secara bersama”.

Sedangkan Koontz yang dikutip oleh.Siagian (1997:24) dalam bukunya “Management Suatu Pengantar”, mengatakan:

“Organisasi adalah suatu hubungan wewenang dengan maksud untuk mengurus kedua koordinasi strukturil baik vertical maupun horizontal atara keadaan, kearah mana tugas-tugas khusus yang diinginkan itu diperuntukan untuk mencapai tujuan usaha.”

Ciri – ciri organisasi yang dikemukakan Farland yang dikutip oleh Handayaningrat (1981 : 43) **,** sebagai berikut :

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (interdependent part) yang merupakan kesatuan usaha / kegiatan
3. Tiap – tiap anggota memberikan sumbangan usaha nya / tenaga nya
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan
5. Adanya suatu tujuan

Berdasarkan teori - teori diatas maka pada dasarnya didalam suatu organisasi terdapat pola – pola hubungan yang saling berkaitan satu sama lain dan setiap individu dalam organisasi tersebut harus mampu menyumbangkan usaha nya dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Dalam organisasi setiap individunya dituntut untuk memiliki kemampuan sumber daya manusia karena faktor utama dari organisasi adalah sumber daya manusia oleh karena nya manajemen sumber daya manusia perlu dalam pengembangan organisasi.

Organasasi merupakan sebuah wadah berkumpulnya manusia yang memiliki visi-misi yang diatur oleh sebuah sistem dan aturan organisasi untuk tercapai nya tujuan organisasi secara efektif dan efesien.

* 1. **Pengertian Kebijakan Publik**

Kebijakan publik dalam penyelenggaraan pemerintah mempunyai peranan yang sangat besar terutama menentukan hal dan prinsip yang menyangkut kepentingan umum. Menurut Mac Rae yang dikutip oleh Suyatna (2009 : 8) mendefinisikan kebijakan publik sebagai : Serangkaian tindakan yang dipilih oleh pemerintah yang mempunyai pengaruh penting terhadap sejumlah besar orang.

Menurut Dye (1978) : “Kebijakan publik sebagai apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu”.

Anderson (1979) : memberikan definisi kebijakan publik sebagai “Kebijakan-kebijakan yang dikebmangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintahan.

Easton (1953) : menyatakan bahwa kebijakan public dapat diartikan sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa (sah) kepada seluruh anggota masyarakat.

Berdasarkan pengertian-pengertian kebijakan public adalah sebuah keputusan dan tindakan dari seorang pemangku kebijakan yang di tujukan untuk kepentingan public dalam rangka tercapainya tujuan yang telah di tentukan. Dalam setiap kebijakan public di haruskan tepat pada sasaran kebijakan dan sifat kebijakan public tidak sepenuhnya benar dan tidak sepenuhnya salah.

* 1. **Komunikasi** 
     1. **Konsep Komunikasi**

Komunikasi merupakan alat penghubung untuk terjadinya kerjasama yang baik di antara bawahan dengan atasan dalam mencapai tujuan organisasi perlu melakukan komunikasi. Sehingga sepantasnya terlebih dahulu akan dibahas konsep komunikasi.

* + 1. **Pengertian Komunikasi**

Menurut *Schemerhorn cs*. Yang di kutip oleh Widjaja dalam bukunya “komunikasi dan hubungan masyarakat” mengemukakan “Komunikasi adalah sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka”

Pengertian komunikasi menurut *Stoner* yang dikutip oleh Widjaja dalam bukunya “komunikasi dan hubungan masyarakat” mengemukakan sebagai berikut “Bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengeran dengan cara pemindahan pesan”

Robbin (,2007:154) mengatakan bahwa kekuatan yang paling menghambat keberhasilan pecapaian kinerja kelompok adalah kurangnya komunikasi yang efektif”.

Kemudian Thoha (2007:167) mengartikan komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain”

Berdasarkan uraian para ahli bahwa komunikasi kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas pokok dan fungsi yang didasari pengetahuan, Keterampilan yang mendukung sikap kerja dan penerapan nya sesuai untuk kerja yang dipersyaratkan.

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya komunikasi yang baik dan terarah maka akan tercapai sebuah kesuksesan entah itu dalam hal pekerjaan maupun pergaulan.

Menurut seorang ahli bernama Effendy tahun 2000, beliau pernah berbicaraa mengenai arti komunikasi yaitu;

“Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna bagi kedua pihak, dalam situasi yang tertentu komunikasi menggunakan media tertentu untuk merubah sikap atau tingkah laku seorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan”

Dengan adanya komunikasi, segala hal informasi dapat disampaikan secara langsung dan cepat. Tidak ada orang yang dapat eksis atau terkenal tanpa adanya komunikasi. Oleh Komunikasi merupakan hal yang paling penting dan harus terjadi antara atasan dan bawahan maupun sesama karyawan suatu perusahaan.

* + 1. **Unsur Persyaratan Komunikasi**

Komunikasi yang dimiliki seseorang dapat berkembang dengan situasi kerja yang menunjang sehingga pimpinan harus memeliki persyaratan agar terjadinya komunikasi secara efektif sebagaimana yang dikemukakan oleh Widjaja dalam bukunya “komunikasi dan hubungan masyarakat” sebagai berikut :

1. Sumber

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang,lembaga,buku dan sejenisnya.

1. Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang bicara,menulis,kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, film dan sebagainya. Dalam komunikator menyampaikan pesan kadang kadang komunikator menjadi komunikan ataupun sebaliknya komunikan menjadi komunikator.

1. Pesan

Pesan adalah keseluruhan daripada apa yang di sampaikan oleh komunikator. Pesan seharusnya mempunyai inti tema sebagai pengarah di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Pesan dapat disampaikan secara panjang lebar , namun perlu diperhatikan dan diarahkan kepada tujuan akhir di komunikasi.

1. Saluran

Saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui panca indra atau menggunakan media.

1. Komunikan

Komunikan adalah penerima pesan atau sasaran dari komunikator

1. Effect

Effect adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidaknya sesuai dengan yang kita inginkan. Jika sikap dan tingkah laku orang itu sesuai maka komunikasi itu berhasil, demikian pun sebaliknya.

Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja karyawannya menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia yang membutuhkan sesuatu untuk dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing – masing.

* + 1. **Bentuk-Bentuk Komunikasi**

Bentuk-bentuk komunikasi dapat dijabarkan sebagai berikut

Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas atau komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik.

2. Komunikasi Horisontal   
Komunikasi horisontal adalah komunikasi secara mendatar, misalnya komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan komunikasi ini sering kali berlangsung tidak formal yang berlainan dengan komunikasi vertikal yang terjadi secara formal.

3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal yang sering juga dinamakan komunikasi silang yaitu seseorang dengan orang lain yang satu dengan yang lainnya berbeda dalam kedudukan dan bagian.

Berdasarkan aspek diatas komunikasi antar kinerja karyawan memang sangat berkaitan hubungannya dengan satu sama lain. Dalam hal ini juga dibutuhkan komunikasi dua arah yaitu karyawan mempunyai hak untuk meminta penjelasan tentang ekspektasi perusahaan, persyaratan kerja dan parameter ukuran kesuksesan sebuah tugas.

Setiap karyawan harus mampu berkomunikasi dengan senior team agar setiap individu dapat mengerti tugas-tugas karyawan dan apa yang bias dilakukan dengan budget dan target. Karyawan harus secara proaktif memberitahu  apa kendala yang mereka temui di lapangan, dan senior team harus bisa membantu.  Dengan keadaan seperti ini, komunikasi didalam kinerja karyawan akan selalu berjalan komunikatif dan terarah. sebab itu komunikasi amat sangat dibutuhkan terutama dalam bidang pekerjaan

* 1. **Kinerja**
     1. **Konsep Kinerja**

Kinerja merupakan produk dari adanya kerjasama yang dilakukan antara bawahan dengan atasan dan sesame pegawai yang ada dalam orgaisasi guna mencapai sebuah tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Untuk dapat memahami tentang kinerja maka peneliti inijuga akan membahas tentang konsep kinerja.

* + 1. **Pengertian Kinerja**

Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang individual, karena setiap individu memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda sesuai dengan penilaian yang berlaku di organisasi. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu.

Pengertian kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Roger yang dikutif oleh Haris (1997:105) mengartikan kinerja pegawai sebagai berikut Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan tentang kemampuan kerja pegawai sehingga menghasilkan sesuatu yang maksimal.

Peneliti juga akan mengemukakan tentang definisi kinerja menurut Dharma dalam bukunya Manajemen Prestasi Kerja (1995:174), yaitu Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai oleh pegawai, prestasi kerja yang diperlihatkan oleh pegawai, dan kemampuan kerja yang berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor.

Menurut Mangkunegara dalam bukunya Menejemen Sumber Daya Manusia (2001:69), mengemukakan bahwa :

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggu jawab yang diberikan kepadanya"

Menurut Faustino dalam bukunya Menejemen Sumber Daya Manusia (1995:142), mengemukakan bahwa Performansiadalah Catatan outcomeyang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu”.

Pengertian kinerja menurut beberapa ahli yang dikutip oleh Ghozali dalam bukunya yang berjudul “Communication Measurement Konsep dan Aplikasi Pengukuran Kinerja Public Relation” (2005:43). Sebagai berikut :

Menurut Gibson mengatakan bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan komunikasi nya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan komunikasi

Menurut Amstrong yang dikutip oleh Sedarmayanti dalam buku membangun dan mengembangkan kepemimpinan (2011:202) :

Kinerja adalah sarana untuk mendapatkan sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim, individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, persyaratan atribut yang disepakati.

Prawirosentono (2005:2) menyatakan kinerja adalah :

Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukun dan sesuai dengan moral.

* + 1. **Penilaian Kinerja**

Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya dipergunakan sebagai dasar penelitian terhadap pegawai dan atau suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Irawan (1997:188) penilaian kerja pegawai adalah Suatu cara dalam melakukan evaluasi terhadap prestasi kerja pegawai dengan serangkaian tolak ukur tertentu yang obyektif dan berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta dilakukan secara berkala.”

Tulus (2006:127) menyatakan bahwa penilaian kerja adalah Penilaian kinerja pegawai secara tradisional dipusatkan pada karakteristik individual seseorang seperti intelegensia, kemampuan mengambil keputusan, kreativitas dan kemampuan bergaul dengan orang lain.

Kemudian Rivai (2004:309) berpendapat bahwa penilain kinerja adalah :

Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengatur untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilaksanakan secara berkala untuk mengevaluasi kinerja pegawai. Maka hasil dari evaluasi penilaian kerja tersebut dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Penilaian kinerja bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi dan memberikan informasi kepada pegawai. Tujuan penilain kinerja yang dikemukan oleh Sedarmayanti (2007:264) sebagai berikut :

1. Mengetahui keterampila dan kemampuan karyawan
2. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja
3. Sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan karyawan seoptimal mungkin, sehingga dapat diarahkan jenjang/rencana kariernya, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.
4. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.
5. Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian khususnya kinerja karyawan dalam bekerja.
6. Secara pribadi karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu perkembangannya. Bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan/karyawannya, sehingga dapat memotivasi karyawan.
7. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan di bidang kepegawaian.
   * 1. **Faktor-faktor kinerja**

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Amstrong yang dikutip oleh Sedarmayanti dalam buku Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan (2011:223), antara lain :

* + - 1. Personal Factors

Ditunjukkan dengan tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, komunikasi , dan komitmen individu.

* + - 1. Leadership Factor

Ditentukan kualitas dorongan bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer.

* + - 1. Team Factors

Ditujukkan kualitas dukungan yang diberikan rekan kerja.

* + - 1. System Factors

Ditujukkan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi.

* + - 1. Contextual atau Situasional Factors

Ditunjukkan tingginya tingkat tekanan lingkungan internal dan eksternal.

* 1. **Teori Hubungan Antara Komunikasi Dengan Kinerja**

Komunikasi merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi baik sebagai individu maupun sebagai personal yang menduduki jabatan. Komunikasi dapat diartikan sebagai kemampuaan interaksi dalam berkoordinasi untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi dengan standar yang di harapkan.

Salah satu tolok ukur berjalannya organisasi yang efektif dan menghasilkan output sesuai dengan yang di harapkan yaitu kinerja yang optimal. Kinerja merupakan hasil usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam proses pencapaian tujuan, dari hasil kinerja dapat terlihat sejauh mana usaha yang dilakukan dalam proses pencapain tujuan yang dilakukan.

Untuk mendapatkan kinerja yang tinggi seharusnya adanya sebuah korelasi dari apa yang telah di tentukan dengan apa yang terjadi di lapangan. Hal ini akan mengakibatkan kecocokan dan kesesuaian antara tujuan dengan hasil yang di capai karena adanya komunikasi yang jelas dan rinci.

Moeljono dalam Mangkunegara (2007:28) mengatakan pendapatnya sebagai berikut:

“Menggambarkan antara hubungan antara komunikasi dengan kinerja berdampak pada bahwa kinerja yang baik dihasilkan jika terdapat komunikasi antara seluruh pegawai sehingga membentuk intrnalisasi budaya perusahaan yang kuat dan dipahami sesuai dengan nilai-nilai organisasi yang dapat menimbulkan persepsi yang positif antara semua tingkatan pegawai untuk mendukung dan mempengaruhi iklim kepuasan yang berdampak kepada kinerja pegawai”

Berdasarkan uraian diatas, maka semakin jelas bahwa hubungan komunikasi dengan kinerja sangatlah erat, yakni adanya suatu hunbungan yang positif dalam artian bahwa apabila komunikasi meningkat maka kinerja pun akan meningkat dengan unsur persyaratan komunikasi, seorang pimpinan dalam melaksanakan komunikasi, haruslah sesuai dengan unsur persyaratan komunikasi, sehingga pegawai dapat melaksanakan pekerjaanya dengan tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien.

Hubungan komunikasi dengan kinerja lebih jelasnya dapat dilihat dari pendekatan sistem sebagai berikut;

**GAMBAR 2.1**

**PENDEKATAN SISTEMATIK FUNGSI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA**

**OUTPUT**

Peningkatan kinerja:

1. Personal factors
2. Leadership factors
3. Team factors
4. System factors
5. Situasional atau Contexual factors

**PROSES**

Fungsi komunikasi dalam meningkatkan kinerja berpedoman pada:

1. Sumber
2. Komunikator
3. Pesan
4. Saluran
5. Komunikan
6. effect

**INPUT**

1. Manusia atau pegawai
2. Sarana dan prasarana
3. Cara kerja
4. Biaya
5. Tujuan kerja

**FEED BACK**

1. Memperbaiki proses komunikasi dalam meningkatkan kinerja
2. Melihat kekurangan proses komunikasi dalam meningkatkan kinerja
3. Memberikan solusi terhadap hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai

**Sumber : Dimodifikasi oleh peneliti.**