**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Tinjauan Pustaka**
     1. **Pengertian Administrasi**

Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan dalam 2 (dua) pengertian yang dikemukakan 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 (1981 : 2) Administrasi dalam arti luas yaitu** :
3. ***Leonard***, 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 – kawan,*** memberikan 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).**
6. **Handayaningrat (1981 : 3)** mengemukakan ciri – ciri administrasi dapat digolongkan atas :
7. **Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih**
8. **Adanya kerjasama dari kelompok tersebut**
9. **Adanya kegiatan/proses/usaha**
10. **Adanya bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan**
11. **Adanya tujuan**
    * 1. **Administrasi Negara**

Istilah administrasi Negara ialah terjemahan dari *“public administrations”.* Istilah ini lahir bersamaan dengan lahirnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada sekitar tahun 1956. Istilah *public administration* itu diuraikan 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. Terdiri dari kata *“ad”* artinya intensif dan *“ministrate*” artinya melayani, jadi secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif.

***Pfiffner*** dikutip oleh **Sukarna (1986:13)** mengemukakan: **“Administrasi Negara adalah pelaksanaan kebijakan Negara yang telah digariskan oleh badan – badan politik yang representatif”**

***Leonard*** dikutip oleh **Sukarna (1986:14)** mengemukakan: “**Administrasi Negara terdiri dari semua aktivitas/kegiatan yang bertujuan pemenuhan atau pelaksanaan kebijakan Negara”.**

***Dimock & Koening*** dikutip oleh **Sukarna (1986:14)** mengemukakan : **“Administrasi Negara adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah dan cara mereka memperolehnya”.**

Administrasi dapat dibedakan dalam 2 (dua) golongan seperti yang dikatakan **Handayaningrat (1981 : 3) yaitu :**

1. Administrasi Negara (*Public Administration*) menurut ***J. M. Pfiffner and Robert V Presthus :***

**“*Public Administration is a process concerned with carrying out public policies*” (Administrasi Negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan Negara”.**

**Administrasi Negara** menurut ***Dimock*** didefinisikan sebagai berikut**:**

**“*Public administration is the activity of the state in the exercise of its political power*” (Administrasi Negara adalah kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan atau kewenangan politik nya)”.**

1. Administrasi swasta atau niaga ***(private/buisness administration)*** menurut **Handayaningrat(1981 : 3) yaitu** kegiatan – kegiatan / proses / usaha yang dilakukan di bidang niaga / swasta. Bidang administrasi niaga dapat diatikansebagai berikut:

**“Administrasi niaga ialah kegiatan – kegiatan dari pada organisasi – organisasi niaga dalam usaha nya mencapai tujuan yaitu mencari keuntungan *(profit making)”.***

* + 1. **Pengertian Organisasi**

**Handayaningrat (1981 : 42 – 43)** mengemukakan pengertian organisasi menurut beberapa ahli, sebagai berikut :

***Mc.*** ***Farland,*** organisasi didefinisikan sebagai berikut :

**“*An organization is an identifiable group of people contributing their efforts toward the attainmentof goals,* (organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal yang menyumbangkan usaha nya terhadap tercapainya suatu tujuan)”.**

***Dimock*,** organisasi didefinisikan sebagai berikut :

**“*organization is the systematic bringing together of interdependent part to form a unified whole through which authority, coordiantion and control may be exercised to achive a given purpose* , (organisasi adalah perpaduan secara sistematis dari pada bagian – bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan).**

***Stoner,*** organisasi didefiniskan sebagai berikut : **“organisasi adalah suatu pola hubungan – hubungan yang melalui mana orang – orang di bawah pengarahan atasan mengejar tujuan bersama”.**

***James D Money,*** organisasi didefiniskan, sebagai berikut : **“organisasi merupakan bentuk perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama”.**

Berdasarkan teori - teori diatas maka pada dasarnya di dalam 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. 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.

***Farland*** dikutip oleh **Handayaningrat (1981 : 43)** mengemukakanciri – ciri organisasi 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**
   * 1. **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen berasal dari kata : “*to manage*” yang artinya mengatur peraturan yang dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi – fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. **Hasibuan (2008:20)** unsur – unsur manajemen, terdiri dari : *“man, money, method, machines, materials dan market”.*

Manajemen diartikan “mengatur” maka timbul pertanyaan tentang : apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya. Pendapat **Hasibuan (2008:21)**, sebagai berikut :

1. Yang diatur adalah semua unsur manajemen yang terdiri dari 6 M
2. Tujuannya mengatur adalah agar 6 M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan
3. Harus diatur supaya 6 M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.
4. Yang mengatur adalah pimpinan dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya, dan supervisi.
5. Mengaturnya adalah dengan melakukan kegiatan urut – urutan fungsi manajemen tersebut.

Manajemen sebagai ilmu pengetahuan, manajemen juga bersifat universal dan menggunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis, mencakup kaidah – kaidah, prinsip – prinsip dan konsep – konsep yang cenderung benar dalam semua situasi manajerial. Ilmu pengetahuan manajmen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan, dan lain – lainnya.

Dibawah ini akan dikemukakan beberapa pengertian mengenai manajemen menurut para ahli, **Thoha** dikutip oleh **Silalahi (2011:136)** sebagai berikut : “**Manajemen sebagai aktivitas menggerakan segenap orang dan mengarahkan semua fasilitas yang dipunyai oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.**

**Siagian** dikutip **Silalahi (2011:137)** mengenai manajemen sebagai berikut :

**Manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan – kegiatan orang lain.**

**Silalahi (2011:137)** mengutip pengertian manajemen dari **Gie dan Sutarto** sebagai berikut :

**Manajemen sebagai rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang – orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar – benar tercapai.**

**Sulistiyani** dan **Rosidah (2003:9)** mengatakan pengertian manajemen sebagai berikut :

**Manajemen sebagai aktivitas untuk menggerakan dan menserasikan sumber daya manusia dan sumber daya lain dalam rangka melakukan tugas dan fungsi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.**

Beberapa definisi diatas, adapun unsur – unsur manajemen sebagai berikut :

1. Adanya manusia (manusia sebagai pimpinan dan pelaksana)
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai (sebagai pegangan pengarahan)
3. Adanya wadah yakni badan organisasi dimana orang – orang bekerja
4. Adanya alat untuk mencapai tujuan
5. Kegiatan atau aktivitas seperti perencanaan, pengorganisasian dan sebagainya.

**Hasibuan (2012:21)** mengatakan pengertian manajemen sumber daya manusia, bahwa :

**Manajemen sumber daya manusia, adalah ilmu seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.**

**Hasibuan (2012:21)** mengemukakan penjelasan dari fungsi manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut :

1. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan, dengan menetapkan program kepegawaian.

1. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupkan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan efektif.

1. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainta tujuan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

1. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peratutan – peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

1. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

1. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini dan masa mendatang.

1. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan secara adil dan layak.

1. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

1. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara serta meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

1. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan – peraturan perusahaan dan norma – norma sosial.

1. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

* + 1. **Perilaku Birokrasi**

**Thoha** **(2015:34)** mengatakan definisi perilaku,yaitu :

**“Perilaku adalah suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya yang berarti bahwa seseorang individu dengan lingkungannya menentukan perilaku keduanya secara langsung”.**

***Weber*** dikutip **Santosa** **(2008:2)** mengenai definisi birokrasiyaitu :

**“Suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan dan dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh orang banyak”.**

**Thoha** **(2015:33)** mengenai definisi perilaku birokrasiyaitu :

**“Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil – hasil interaksi antara individu – individu dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk memahami perilaku organisasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu – individu sebagai pendukung organisasi tersebut”.**

Berdasarkan uraian para ahli tersebut bahwa perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya, dalam kaitannya dengan fenomena perilaku birokrasi maka kedudukan, peran dan fungsinya tidak dapat dipisahkan dari individu selaku aparat (pegawai) yang mempunyai persepsi, nilai, motivasi dan pengetahuan dalam rangka melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab sosial yangmempunyai karakterisitik. Sebagaimana tersaji pada Gambar 2.1

**Gambar 2.1**

**Model Umum Perilaku Birokrasi**

Karakteristik individu

Kemampuan

Kebutuhan

Kepercayaan

Pengalaman

Pengharapan

Perilaku Birokrasi

Karakteristik Birokrasi

Hierarki

Tugas – tugas

Wewenang

Tanggung jawab

Sistem *reward*

Sistem kontrol

**Sumber : Thoha (2015 : 35)**

Penjelasan gambar diatas dapat diartikan, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan pribadi, pengharapan dan pengalaman masa lalunya. Semua hal tersebut adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan dibawa individu tersebut jika akan memasuki suatu lingkungan yang baru. Birokrasi yang merupakan suatu lingkungan bagi individu mempunyai karakteristik pula, adapun karakteristik yang dimiliki birokrasi antara keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, tugas – tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem reward dan sistem control. **Thoha (2015 : 36)** mengemukakan karakteristik – karakteristik individu yang peneliti jadikan sebagai alat ukur yaitu :

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 karena disebabkan sejak lahir, melainkan karena perbedaannya menyerap informasi dari suatu gejala. Lepas dari setuju atau tidak setuju dari perbedaan – perbedaan tersebut ternyata bahwa kemampuan seseorang dapat membedakan perilakunya dan perbedaan kemampuan ini dapat dibedakan untuk memprediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang.**

1. **Kebutuhan**

**Manusia berperilaku karena didorong oleh serangkaian kebutuhan, dengan kebutuhan ini dimaksudkan adalah beberapa pernyataan di dalam diri seseorang sebagai suatu objek atau hasil. Pemahaman kebutuhan yang berbeda dari seseorang ini dapat 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.**

1. **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 dipilihnya.cara untuk menjelaskan bagaimana seseorang membuat pilihan diantara sejumlah besar rangkaian pilihan perilaku yang terbuka baginya adalah dengan mempergunakan penjelasan teori *expectancy* yang menunjukan bahwa kekuatan yang mendorong seseorang berperilaku dalam suatu cara tertentu yang besar, manakala individu tersebut memiliki kepercayaan dan mempunyai nilai yang positif.**

1. **Pengalaman**

**Suatu proses yang aktif dimana seseorang membuat lingkungannya itu mempunyai arti baginya. Proses yang aktif ini melibatkan seseorang individu mengakui secara efektif aspek – aspek yang berberda dari lingkungannya, menilai apa yang dilihatnya dalam hubungannya dengan pengalaman masalalu dan mengevakuasi apa yang dialami itu kaitannya dengan kebutuhan – kebutuhan dan nilai – nilainya. Oleh karena itu pengalaman seseorang seringkali berbeda sifatnya.**

1. **Pengharapan**

**Orang – orang jarang bertindak netral mengenai suatu hal yang mereka ketahui dan alami. Mereka cenderung untuk mengevakuasi sesuatu yang mereka alami dengan cara senang atau tidak senang. Kepuasan atau ketidakpuasan ini ditimbulkan karena adanya perbedaan dari sesuatu yang diterima dengan sesuatu yang diharapkan seharusnya diterima. Selanjutnya evaluasi itu merupakan salah satu faktor yang teramat sulit dalam mempengaruhi perilakunya dimasa yang akan datang.**

**Thoha (2002 : 185)** mengemukakan karakteristik birokrasi yang peneliti jadikan sebagai alat ukur, yaitu :

1. **Hierarki**

**Diterapkan prinsip – prinsip tata jenjang dalam kedinasan dan kewenangan. Prinsip ini mengandung makna bahwa ada tatanan ditingkatan atas, ada pula tatanan di tingkat bawahan. Prinsip hirarki kewenangan ini dapat dijumpai pada setiap susunan birokrasi baik di Negara, organisasi dan dalam perusahaan – perusahaan.**

1. **Tugas – tugas**

**Manajemen ysng modern haruslah didasarkan pada dokumen – dokumen tertulis, yang aslinya tersimpan tahan lama dan dalam bentuk yang kuat. Oleh karena itu harus ada satuan organisasi dan pegawai yang bertugas untuk itu.**

1. **Wewenang**

**Harus ada prinsip kepastian dan hal – hal kedinasan harus diatur berdasarkan hukum, yang biasanya diwujudkan dalam berbagai peraturan atau ketentuan administrasi. Otoritas yang diberikan kepada pejabat diperlukan untuk memperjelas tugas yang telah diserahkan kepadanya dan secara jelas memberikan batas – batas aturan tentang hal – hal yang boleh dikerjakan olehnya dan pejabat lain.**

1. **Tanggung jawab**

**Spesialisasi dalam manajemen atau organisasi haruslah didukung oleh keahlian yang terlatih. Dalam spesialisasi ini pejabat yang mendukungnya haruslah seorang ahli yang terlatih dan memiliki tanggung jawab yang tinggi.**

1. **Sistem *reward***

**Pejabat menerima gaji yang teratur dan pasti. Demikian pula menerima pensiunan diumur tuanya setelah mengundurkan diri dari jabatannya. Gaji ini janganlah dinilai sebagai upah dalam kaitannya dengan telah diselesaikannya suatu pekerjaan lalu mendapat imbalan, akan tetapi harus dikaitan dengan status yang diselaraskan dengan jenis fungsi yang diemban, ditambah pula lamanya tugas.**

1. **Sistem kontrol**

**Tatanan yang ada ditingkat atas mempunyai kewenangan mengawasi dan mengendalikan tingkat bawahan dan secara structural untuk mempertahankan kontrol dari organisasi yang lebih besar.**

* + 1. **Pengertian Kinerja**

***Miner* (1988)** dikutip **Sudarmanto (2015:8)** mengatakan pengertian kinerjaadalah :

**“Kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah barang dan jasa yang dihasilkan dengan jumlah tenaga kerja, modal, dan sumber daya yang digunakan dalam produksi itu”.**

***Campbell* (1993)** dikutip **Sudarmanto (2015:9)** mengatakan pengertian kinerja adalah : **“Kinerja mencakup tindakan – tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi, kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan tetapi tindakan itu sendiri”.**

***Amstrong* dan *Baron* (1998)** dikutip **Sedarmayanti** **(2011:202)** mengatakan pengertian kinerja adalah : **“Sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, dan persyaratan atribut yang di sepakati”.**

Berdasarkan uraian para ahli tersebut, bahwa kinerja yaitu dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.Sertaterdapat4 (empat) dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, sebagaimana yang dikemukakan oleh ***Miner* (1988)** dikutip **Sudarmanto** **(2015:11)** yaitu **:**

1. **Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan**
2. **Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan**
3. **Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif / jam kerja hilang**
4. **Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja**
   * 1. **Keterkaitan Perilaku Birokrasi terhadap Kinerja**

Berdasarkan deskripsi teori – teori yang ada dapat disimpulkan bahwa peneliti akan menguraikan pengaruh perilaku birokrasi terhadap kinerja pegawai, dengan terlebih dahulu menguraikan definisi perilaku birokrasi dengan kinerja pegawai.

***Thoha*** **(2015:33)** mengatakan pengertian perilaku birokrasi adalah :

**“Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil – hasil interaksi antara individu – individu dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk memahami perilaku organisasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu – individu sebagai pendukung organisasi tersebut”.**

***Miner* (1988)** dikutip **Sudarmanto (2015:8)** mengatakan pengertian kinerja adalah :

**“Kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah barang dan jasa yang dihasilkan dengan jumlah tenaga kerja, modal, dan sumber daya yang digunakan dalam produksi itu”.**

**Mahmudi (2005:28)** bahwa perilaku berpengaruh terhadap kinerja pegawai yaitu :

**“Untuk menilai kinerja berdasarkan perilaku atau proses, organisasi biasanya menentukan faktor kinerja sebagai dasar untuk menilai, faktor kinerja tersebut tidak menunjuk secara langsung kepada pelaku, namun menunjuk pada proses dan perilaku yang terlihat dalam proses”.**

**Mashun (2006:116)** menjelaskan : **“Upaya memperbaiki kinerja tidak mungkin dapat berhasil jika perilaku para pegawai tidak diarahkan dengan baik”.**

Perilaku sangat berpengaruh terhadap kinerja, karena kinerja menunjuk secara langsung kepada perilaku yang terlihat dalam proses. Perilaku birokrasi yang taat aturan dapat meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih lancar, perilaku birokrasi salah satu bagian dalam organisasi dan beroperasi sebagai satu keseluruhan dalam mencapai tujuan organisasi.