**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN**

**DAN HIPOTESIS**

* 1. **Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan kajian secara luas mengenai konsep dan kajian hasil penelitian sebelumnya yang digunakan dalam mendukung penelitian yang dilakukan dengan pembahasan variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Beberapa hasil penelitian yang mengkaji dimensi, aspek dan dimensi dari fungsi administrasi secara luas akan dikemukakan dalam pembahasan di bawah ini.

* + 1. **Hasil Penelitian Terdahulu**
       1. **Hasil Penelitian Yudadi**

Penelitian yang dilakukan Duli Rajendra Yudadi (2009), berjudul : "Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas pelayanan Pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat".

Perrnasalahan pokok penelitian ini adalah rendahnya Kualitas pelayanan Pegawai di sekertariat DPRD Provinsi Jawa Barat, diduga disebabkan oleh koordinasi belurn dilaksanakan secara efektif. Pendekatan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif analisis, dengan mendeskripsikan fenomena sosial yang tengah berlangsung, dimana peneliti mengamati pengaruh koordinasi (variabel bebas) dengan simbol X terhadap kualitas pelayanan pegawai (variabel terikat) dengan simbol Y.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif melalui analis jalur (path analysis) dengan maksud untuk mengetahui besaran variabel pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan pegawai sekertariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh koordinasi (variabel bebas /X) terhadap kualitas pelayanan pegawai (variabel terikatr/Y) secara simultan menunjukkan besaran nilai 73,3%. Adapun secara parsial, 7 prinsip koordinasi tersebut teruji dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai sekertariat DPRD Provinsi Jawa Barat, yang meliputi Kesepakatan dan Kesatupaduan (X1) berpengaruh sebesar - 0,14986 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Kesepakatan mengenai kegiatan atau tindakan (X2) berpengaruh sebesar- 0,0051 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Ketaatan dan Loyalitas (X3) sebesar 0,00085 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Tukar menukar informasi (X4) berpengaruh sebesar -0,1608 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Koordinator yang dapat memimpin dan menggerakkan (X5) berpengaruh sebesar 0,001432 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Informasi dari berbagai pihak (X6) yang mengalir berpengaruh sebesar 0,62265 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Saling hormat-menghormati terhadap wewenang (X7) berpengaruh sebesar 0,089. Sedangkan pengaruh yang tidak diteliti (epsilon) sebesar 0,267 atau 26,7%.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa koordinasi baik secara simultan maupun parsial sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai sekertariat DPRD Provinsi Jawa Barat, walaupun belum optimal.

Penelitian yang dilakukan Duli Rajendra Yudadi (2009), berjudul : "Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas pelayanan Pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat".

Perrnasalahan pokok penelitian ini adalah rendahnya Kualitas pelayanan Pegawai di sekertariat DPRD Provinsi Jawa Barat, diduga disebabkan oleh koordinasi belurn dilaksanakan secara efektif. Pendekatan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif analisis, dengan mendeskripsikan fenomena sosial yang tengah berlangsung, dimana peneliti mengamati pengaruh koordinasi (variabel bebas) dengan simbol X terhadap kualitas pelayanan pegawai (variabel terikat) dengan simbol Y.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif melalui analis jalur (path analysis) dengan maksud untuk mengetahui besaran variabel pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan pegawai sekertariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh koordinasi (variabel bebas /X) terhadap kualitas pelayanan pegawai (variabel terikatr/Y) secara simultan menunjukkan besaran nilai 73,3%. Adapun secara parsial, 7 prinsip koordinasi tersebut teruji dalam mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai sekertariat DPRD Provinsi Jawa Barat, yang meliputi Kesepakatan dan Kesatupaduan (X1) berpengaruh sebesar - 0,14986 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Kesepakatan mengenai kegiatan atau tindakan (X2) berpengaruh sebesar- 0,0051 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Ketaatan dan Loyalitas (X3) sebesar 0,00085 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Tukar menukar informasi (X4) berpengaruh sebesar -0,1608 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Koordinator yang dapat memimpin dan menggerakkan (X5) berpengaruh sebesar 0,001432 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Informasi dari berbagai pihak (X6) yang mengalir berpengaruh sebesar 0,62265 terhadap kualitas pelayanan pegawai, Saling hormat-menghormati terhadap wewenang (X7) berpengaruh sebesar 0,089. Sedangkan pengaruh yang tidak diteliti (epsilon) sebesar 0,267 atau 26,7%.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa koordinasi baik secara simultan maupun parsial sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai sekertariat DPRD Provinsi Jawa Barat, walaupun belum optimal.

Hasil penelitian tersebut memberi inspirasi kepada peneliti untuk rnengembangkan lebih jauh tentang pentingnya koordinasi dan kualitas pelayanan dilihat dari berbagai ragam teori yang digunakan para ahli.

* + - 1. **Hasil Penelitian Mulyaningsih**

Penelitian yang dilakukan Mulyaningsih (2010), berjudul : "Pengaruh budaya organisasi dan perilaku birokrasi terhadap efektivitas kerja organisasi di Kabupaten Sumedang".

Mulyaningsih melakukan penelitian tentang pengaruh budaya organisasi dan perilaku birokrasi terhadap efektivitas kerja organisasi di kabupaten sumedang. penelitian ini bertitik tolak dari permasalahan pokok, yaitu efektivitas kerja kerja organisasi pada dinas-dinas, badan-badan, kantor-kantor dan sekertariat pemerintah di lingkungan Kabupaten Sumedang rendah. Kondisi tersebut diduga karena perilaku birokrasi dan budaya organisasi belum dilaksankan secara optimal.

Pendekatan penelitian dalam ini mengacu pada konteks teori ilmu administrasi publik dengan metode penelitian yang digunakan metode deskriptif analisis, sedangkan anggota populasinya para pejabat struktural di lingkungan pemerintahan Kabupaten Sumedang.

Hasil penelitian secara simultan, menunjukan bahwa perilaku birokrasi dan budaya organisai memberikan pengaruh yang kuat dan signiflkan terhadap efektivitas kerja kerja organisasi pada dinas-dinas, badan-badan, kantor-kantor dan sekretariat pemerintah di lingkungan Kabupaten Sumedang sebesar 72,6%. Sedangkan pengaruh lain atau epsilon-nya sebesar 27,4%. Hasil penelitian secara parsial, hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi yang terdiri dari karakteristik kemampuan 0, I%, karakteristik kebutuhan 8,0%, karakteristik kepercayaan 6,0%, karakteristik pengalaman 8,1%, karakteristik persepsi 5,9%, karakteristik pengharapan 4,2%, karakteristik hierarki 6,4%, karakteristik tugas-tugas 11,3%, karakteristik wewenang 4,9%, karakteristik sistem reward 7,1% dan karakteristik sistem control 5,4% memberikan pengaruh yang kuat terhadap efektivitas kerja kerja organisasi pemerintahan Kabupaten Sumedang.

Adapun budaya organisasi yang terdiri dari karakteristik inisiatif individu 7,9%, karakteristik toleransi terhadap tindakan berisiko 6,5%, karakteristik arah 14,4%, karakteristik integrasi 7,9%, karakteristik dukungan dari manajemen 2,9%, karakteristik kontrol 3,2%, karakteristik identitas 22,9%, b.rakteristik sistem imbalan 10,4%, karakteristik toleransi terhadap konflik 3,1% dan karakteristik pola-pola komunikasi 2,9% memberikan pengaruh yang kuat terhadap efektivitas kerja kerja organisasi Pemerintahan Kebupaten Sumedang.

Kesimpulannya adalah penelitian menunjukkan perlunya dilakukan penelitian lanjutan tentang belum optimalnya pengaruh perilaku birokrasi dan budaya organisasi terhadap efektivitas kerja kerja organisasi pada dinas-dinas, badan-badan, kantor-kantor dan sekretariat pemerintah di lingkungan Kabupaten Sumedang, ditinjau dari perspektif ilmu administrasi publik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya variabel lain yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja kerja organisasi di lingkungan pemerintahan Kabupaten Sumedang.

* + - 1. **Hasil Penelitian Heriyanto**

Penelitian yang dilakukan Heriyanto (2012), berjudul : “Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Operasi dan Pemeliharaan Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Tugas Perbantuan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Irigasi)”.

Permasalahan pokok pada penelitian Heriyanto (2012) adalah Efektivitas kerja pegawai pada Bidang Operasi dan Pemeliharaan dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat rendah. Masalah tersebut diduga belum dijalankannya Implementasi Kebijakan secara optimal.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini sejauhmana Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas kerja pegawai pada Bidang Operasi dan Pemeliharaan dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey deskriptif* yang menggambarkan fenomena sosial dengan meneliti pengaruh Implementasi Kebijakan (X) terhadap efektivitas kerja pegawai (variabel Y). penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif melalui analisis jalur (*path analysis*) yang dimaksudkan unruk mengetahui besarnya pengaruh variabel Implementasi kebijakan terbadap efektivitas kerja pegawai, baik secara simultan maupun secara parsial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai Bidang Operasi dan Pemeliharaan dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat. Pengaruh secara simultan (keseluruhan) dari variabel implementasi kebijakan terhadap efektivitas kerja pegawai sebesar 81,08%. Besar nilai tersebut bersifat kuat. Secara parsial, Komponen Implementasi kebijakan teruji dalam mempengaruhi efektivitas kerja pegawai Bidang Operasi dan Pemeliharaan dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat yaitu meliputi: komponen ukuran dan tujuan berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai sebesar 16,65%. Komponen sumber daya sebesar 7,95%. Komponen komunikasi sebesar 15,15%, Komponen karakteristik organisasi pelaksanan sebesar 16,84% lingkungan ekonomi sosial dan politik sebesar 9,45%, Komponen disposisi atau sikap sebesar 15,05%. Sedangkan pengaruh lain yang tidak diteliti atau *epsilon* mempengaruhi efektivitas kerja pegawai sebesar 18.92%.

Kesimpulan hasil penelitian Heriyanto (2012), bahwa Implementasi kebijakan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi efektivitas kerja pegawai Bidang Operasi dan Pemeliharaan dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat. Optimalisasi efektivitas kerja pegawai penting untuk dilakukan, yaitu melalui diefektifkannya implementasi kebijakan. Hasil penelitian Heriyanto (2012) dapat disimpulkan bahwa kebijakan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap efek:tivitas kerja pegawai Bidang Operasi dan Pemeliharaan dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat.

* + - 1. **Hasil Penelitian Herlina**

Penelitian yang dilakukan Herlina (2004), berjudul : “Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat”.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, terlihat rendahnya Efektivitas Kerja Pegawai. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator berikut : 1) Produktivitas pegawai yang rendah; 2) Keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan 3) Efisiensi dalam pelaksanan pekerjaan; 4) Kesiagaan; 5) Semangat pegawai yang rendah; 6) Motivasi pegawai yang rendah. Masalah-masalah tersebut diduga disebabkan salah satunya oleh implementasi kebijakan yang tidak dilaksanakan berdasarkan faktor-faktor dalam implementasi kebijakan, yakni : 1) Komunikasi; 2) Sumber Daya; 3) Disposisi atau sikap; dan 4) Struktur Birokrasi.

Tujuan dan kegunaan dari penelitian Herlina (2004) adalah memperoleh, mengolah dan menerapkan data dan informasi tentang Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat serta memperdalam pengetahuan peneliti secara praktis maupun teoritis dan dimanfaatkan dalam mencari jalan keluar untuk memecahkan masalah Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

Kesimpulan hasil penelitian menunjukan bahwa Implementasi Kebijakan memiliki pengaruh terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yaitu sebesar 0.280 atau 28%, sehingga faktor lain (*epsilon*/Ɛ) diluar Implementasi Kebijakan yang tidak diukur mempunyai pengaruh yang sangat kuat.

Kemudian Peneliti (Herlina) mengemukakan saran-saran sebagai berikut: 1) Adanya penambahan sumber-sumber kebijakan baik sarana dan prasarana serta fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan P Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 11 Tahun 2005, tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K-3); 2) Melakukan koordinasi yang lebih baik dan efektif baik yang terkait dengan pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 11 Tahun 2005, tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K-3); 3) Dalam membuat Peraturan Daerah (khususnya mengenai sampah), sebaiknya para Anggota Dewan (DPRD) dan Pemerintahan Kota Bandung mendengarkan aspirasi masyarakat; 4) Pimpinan sebaiknya lebih sering mengawasi hasil kerja para pegawai agar para pegawai dapat bekerja dengan teliti sehingga dapat menghasilkan suatu pekerjaan yang berkualitas; 5) Pimpinan sebaiknya memberikan pemahaman kepada para bawahannya akan pentingya keberhasilan dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 11 Tahun 2005, tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K-3) di Kota Bandung.

* + - 1. **Hasil Penelitian Marwoto**

Penelitian yang dilakukan Marwoto (2009), berjudul : “Pengaruh Implementasi Kebijakan K3 (Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bandung”.

Masalah pokok pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung dirasakan kurang optimal. Hal tersebut diduga terjadi karena kurang optimalnya implementasi kebijakan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 11 Tahun 2005, tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K-3) yang berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bandung.

Tujuan penelitian Marwoto (2009) untuk mengetahui secara empirik berapa besar pengaruh Implementasi Kebijakan (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bandung.

Objek penelitian yang Marwoto (2009) adalah Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, dengan Teknis Analisis Jalur (*Path Analysis*) untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bandung secara simultan dan parsial.

Hasil penelitian menunjukan adanya kontribusi antara Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja, kemudian dapat dilihat pula faktor lain (Ɛ) yang tidak diteliti tetapi cukup memberikan kontribusi terhadap efektivitas kerja.

Dilihat dari hasil penelitian yang diperoleh, Marwoto (2009) berkesimpulan bahwa Pengaruh lmplementasi Kebijakan terhadap Efektivitas kerja pegawai adalah sangat besar (bermakna), selain dari pada itu ada pengaruh lain yang cukup bermakna terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bandung yang oleh Marwoto (2009) tidak diteliti dan disebut variabel (Ɛ).

* + 1. **Relevansi antara Hasil Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Peneliti**

**Tabel 2.1.**

**Relevansi antara Hasil Penelitian Sebelumnya**

**dengan Rencana Penelitian**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama Peneliti Terdahulu** | **Judul Penelitian Terdahulu** | **Perbedaan** | **Persamaan** |
| Duli Rajendra Yudadi (2009) | "Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas pelayanan Pegawai di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat". | 1. Penelitian dilakukan tahun 2009. 2. Lokasi penelitian di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Barat. 3. Variabel dependent Kualitas pelayanan | Variabel independent koordinasi |
| Mulyaningsih (2010) | ”Pengaruh budaya organisasi dan perilaku birokrasi terhadap efektivitas kerja organisasi di Kabupaten Sumedang” | 1. Penelitian dilakukan tahun 2010. 2. Lokasi penelitian di Kabupaten Sumedang. 3. Variabel independent budaya organisasi | Variabel dependent efektivitas kerja |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Andri Heriyanto  (2012) | ” Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Operasi dan Pemeliharaan Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Tugas Perbantuan Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Iragasi)” | 1. Penelitian dilakukan tahun 2012. 2. Lokasi Penelitian di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Barat. 3. Variabel independent Implementasi | Variabel dependent efektivitas kerja |
| Herlina (2004) | ”Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat” | 1. Penelitian dilakukan tahun 2004. 2. Lokasi Penelitian di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. 3. Variabel independent Implementasi | Variabel dependent efektivitas kerja |
| Marwoto (2009) | “Pengaruh Implementasi Kebijakan K3 (Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja di Kota Bandung” | 1. Penelitian dilakukan tahun 2009. 2. Lokasi penelitian di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung 3. Variabel independent Implementasi | Variabel dependent efektivitas kerja |

Sumber : Yudadi (2009), Mulyaningsih (2010), Heriyanto (2012), Herlina (2004) dan

Marwoto (2009)

* + 1. **Lingkup Administrasi Publik**

Administrasi berasal dari bahasa Latin terdiri dari kata “*ad*” yang berarti intensif dan “*ministrare*” berarti “*to serve*” (melayani). Secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif. Ilmu administrasi mempelajari mengenai arti pentingnya sebuah kerjasama, dimana kerjasama itu sendiri terdapat di dalam organisasi dan seluruh lapisan masyarakat serta dalam setiap aspek kehidupan, maka dapat dikatakan bahwa kajian administrasi lebih luas dari pada kajian ilmu sosial lainnya. Konsekuensi logis dari dari luasnya kajian administrasi ini, maka sulit untuk ditentukan suatu batasan yang tepat mengenai apa sebenarnya ilmu administrasi itu.

Mengenai batasan pengertian administrasi tersebut, kiranya perlu dikemukakan pengertian mengenai administrasi menurut beberapa para ahli. Menurut Sudriamunawar (2002:1-2) bahwa sebenarnya administrasi dapat dikelompokan menjadi tiga macam, dan untuk lebih jelasnya akan dikemukakan pendapat dari para ahli yang dikutip oleh Sudriamunawar (2002:1-2), diantaranya adalah :

1. **Administrasi diberi arti sebagai proses atau kegiatan. Para ahli yang berpendapat demikian antara lain :**
2. **Sondang P. Siagian : Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelunnya.**
3. **The Liang Gie : Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.**
4. **Administrasi diberi pengertian sebagai tata usaha. Para ahli yang berpendapat demikian antara lain :**
5. **Munawardi Reksohadiprawiro : Dalam arti sempit, berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis, dengan tujuan memperoleh pandangan menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.**
6. **G. Kartasapoetra : Administrasi adalah suatu alat yang dapat dipakai menjamin kelancaran dan keberesan bagi setiap manusia untuk melakukan perhubungan, persetujuan dan perjanjian atau lain sebagainya antara sesama manusia dan atau badan hukum yang dilakukan secara tertulis.**
7. **Administrasi diberi arti sebagai pemerintah atau administrasi negara. Para ahli yang berpendapat demikian antara lain :**
8. **J. Wajong : Administrasi negara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengendalikan usaha-usaha instansi pemerintah agar tujuannya tercapai.**
9. **Wijana : Administrasi adalah rangkaian semua organ-organ negara rendah dan tinggi yang bertugas menjalankan pemerintahan, pelaksanaan dan kepolisian”.**

Sedangkan Haris dalam Akadun (2007:38) mengemukakan administrasi sebagai berikut :

**“Adminitrasi merupakan suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala pekerjaan yang berhubungan dengan, tulis menulis, surat-menyurat, dan mencatat (membukukan) setiap perubahan/kejadian yang terjadi didalam organinsasi itu”.**

Pendapat lain tentang administrasi menurut Mosher (1984 : 227) menyatakan :

***“Administration is the management of men and materials in the accomplishment of the purpose of the state. This definition empha-sizes the managerial phase of adminstration and minimizes its logistic and formal aspect ..... It leaves open the question to ehat estent the administration it self participates in formulating the purpose of the state, and avoids any controversy as to the precise nature of administration action”.***

Diterjemahkan secara bebas, bahwa administrasi adalah merupakan suatu manajemen yang ditujukan kepada orang dan material untuk pemenuhan suatu tujuan. Pengertian ini menekankan tahap administrasi yang manajerial dan memperkecil aspek formal dan sesuai dengan hukum serta membuka pertanyaan yang luas mengenai administrasi itu sendiri dengan merumuskan tujuan dan menghindari kontroversi menyangkut bagaimana tindakan administrasi yang tepat.

Memperhatikan konsep administrasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi memiliki 5 (lima) ciri pokok menurut Silalahi (2005:10) sebagai berikut :

1. **Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih satu orang.**
2. **Kerjasama, artinya kegiatan administrasi hanya mung-kin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.**
3. **Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan hanya sekedar kegiatan kerjasama, melainkan kerjasama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.**
4. **Kegiatan yang runtut dalam proses, artinya kegiatan adminitrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.**
5. **Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerjasama.**

Berdasarkan pada beberapa definisi administrasi yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa bahwa administrasi merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Dengan adanya unsur dua orang manusia yang bekerjasama dan adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, berarti terdapat suatu tuntutan bagi manajer/pemimpin untuk dapat mengorganisasikan, menggerakkan, mengawasi, membimbing dan sebagainya dalam usahanya mencapai tujuan kelompok/bersama, dengan demikian terjadilah suatu kegiatan yang dikatakan dengan istilah manajemen.

* + 1. **Lingkup Koordinasi**

Koordinasi merupakan usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda, agar kegiatan dari pada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal, agar memperoleh hasil secara keseluruhan. Koordinasi terhadap sejumlah bagian-bagian yang besar pada setiap usaha yang luas daripada organisasi demikian pentingnya sehingga beberapa kalangan menempatkannya di dalam pusat analisis.

Menurut Terry dalam Hasibuan (2009:85) yang mengemukakan mengenai definisi tentang koordinasi bahwa: “**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”**. Sedangkan White dalam Sutarto (2000:141) mengemukakan mengenai definisi tentang koordinasi adalah sebagai berikut : **“Koordinasi adalah penyesuaian diri dari bagian-bagian satu sama lain, dan gerakan serta pengerjaan bagian-bagian pada saat yang tepat sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan yang maksimal pada hasil secara keseluruhan”**. Menurut Bangun (2008:89-90) : **“Koordinasi adalah suatu proses untuk menyatukan aktivitas antar satu departemen tertentu dengan departemen lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif”**.

Koordinasi yang efektif adalah suatu keharusan untuk mencapai [administrasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Administrasi)/manajemen yang baik dan merupakan tanggung jawab yang langsung dari pimpinan. Koordinasi dan kepemimpinan tidak bisa dipisahkan satu sama lain oleh karena itu satu sama lain saling mempengaruhi. Kepemimpinan yang efektif akan menjamin koordinasi yang baik sebab pemimpin berperan sebagai koordinator. Menurut Terry dalam Sukarna (2011:8) yang mengemukakan bahwa:

***“Coordinating is the orderly synchronization of efforts to provide the proper amount, timing and directing to a state objective.* (Artinya : Koordinasi ialah penyerempakan kerja secara sebaik-baiknya untuk mengatur keseluruhan secara tepat dalam waktu yang telah ditentukan dan bimbingan pelaksanaan sehingga melahirkan tindakan-tindakan yang seragam dan serasi, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan)”.**

Sedangkan menurut Brechdalam Hasibuan (2009:85), **“Koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok dengan masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri“.** Sementara itu, Handoko (2003:195) mendefinisikan **“Koordinasi (*coordination*) sebagai proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien”**. Menurut Handoko (2003:196) **“Kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksananya”.**

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Ma’moeri (2000:35) mengemukakan bahwa : **“Koordinasi adalah suatu proses kegiatan yang menyelaraskan berbagai kegiatan yang berbeda-beda, akan tetapi mempunyai tujuan yang berhubungan sehingga terdapat keterarahan dan keterpaduan dalam kegiatan pencapaian tujuan bersama”**.

Koordinasi pada hakekatnya merupakan usaha untuk menyatukan, menyelaraskan dan menyesuaikan berbagai aktivitas antar bagian yang dapat dilakukan secara internal. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa koordinasi merupakan pengintegrasian tujuan dan kegiatan dari berbagai unit organisasi guna untuk mencapai cita-cita organisasi. Tanpa koordinasi akan terjadi pemborosan waktu, daya, upaya dan biaya sehingga pencapaian tujuan tidak akan efektif dan efisien.

Pengertian koordinasi menurut Sugandha (1991::13) adalah : “Penyatuapaduan gerak dari seluruh potensi dan unit-unit organisasi atau organisasi-organisasi yang berbeda fungsi agar secara benar-benar mengarah pada sasaran yang sama guna memudahkan pencapaiannya dengan efisien”. Oleh karena itu koordinasi sangat diperlukan, karena :

1. Suatu unit tak mungkin dapat berfungsi dengan baik tanpa dibantu oleh unit yang lain.
2. Tiap-tiap unit berkewajiban mendukung pelaksanaan fungsi unit lainnya bila seluruh organisasi ingin bergerak dengan lancar dan efektif melaksanakan tugasnya mencapai tujuan.

Dengan koordinasi diharapkan keharmonisan atau keserasian seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sehingga tiap bagian menjadi seimbang dan selaras. Koordinasi merupakan usaha untuk menciptakan keadaan yang berupa tiga S, yaitu serasi, selaras dan seimbang. Kebutuhan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat ketergantungan dari tiap satuan pelaksanaan.

Agar pelaksanaan koordinasi tersebut mampu mencapai tujuan yang diharapkan, maka harus menggunakan unsur-unsur koordinasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugandha (1991:13) yang mengemukakan sebagai berikut :

**“Koordinasi adalah penyatupaduan gerak dari seluruh potensi dan unit-unit organisasi atau organisasi-organisasi yang berbeda fungsi agar secara benar-benar mengarah pada sasaran yang sama guna memudahkan pencapaiannya dengan efisien. Jadi unsur-unsur yang terkandung dalam usaha koordinasi adalah :**

* 1. **Unit-unit atau organisasi-organisasi**
  2. **Sumber-sumber (potensi)**
  3. **Kesatu-paduan**
  4. **Gerak Kegiatan**
  5. **Keserasian**
  6. **Arah yang sama (sasaran)”**

Diharapkan dengan digunakannya unsur-unsur koordinasi di atas, dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada suatu organisasi pemerintahan yang akan berdampak besar terhadap pencapaian tujuan awal organisasi tersebut.

Pelaksanan koordinasi sangat penting dalam rangka menyatu padukan gerak dan langkah dari berbagai keinginan dan kepentingans ehingga menghasilkan keselarasan dan kesamaan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Hal ini sesuai dengan pendapat Handayaningrat (1996:2) bahwa : **“koordinasi adalah Kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan danmengkoordinasikan unsur-unsur manajemen (6M) dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi”.**

Kemudian Stoner dalam Sugandha (1991:12) menyatakan bahwa : **“koordinasi adalah proses penyatu paduan sasaran dan kegiatan-kegiatan dari unit-unit yang terpisah (bagian atau bidang fungsional) dari suatu organisasi untuk mencapai tujuanorganisasitersebut secara efisien”.**

Sedangkan Kartasasmita (1997:62) menyatakan bahwa : **“Koordinasi merupakan usaha untuk menghasilkan pembangunan yang efisien dalam pemanfaatan sumber daya untuk menjamin tercapainya tujuan dan sasaran secara optimal”.**

 Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahwa koordinasi merupakan usaha perpaduan atau penyatuan gerak dan langkah antara pejabat, unit-unit dalam organisasi maupun antar organisasi dalam rangka menuju kearah yang telah ditetapkan agar terciptanya efektifitas pencapaian tujuan.

Disamping itu di dalam pengertian koordinasi terdapat beberapa unsur, sebagaimana diungkapkan oleh Sugandha (1991:12) sebagai berikut:

1. ***Unit-unit***

Unit-unit adalah kelompok kerja di dalam suatu organisasi yang tentunya mempunyai fungsi yang berbeda.

1. ***Sumber-sumber***

Sumber-sumber atau potensi yang ada pada unit-unit suatuorganisasi atau pada organisasi-organisasi adalah tenaga kerja,keterampilan dan pengetahuan personilnya, teknologi, anggaranserta fasilitas kerja lainnya.

1. ***Gerak kegiatan***

Gerak kegiatan adalah segala daya upaya, segala sesuatu tindakanyang dikerjakan oleh pejabat-pejabat maupun kelompok-kelompok kerja dalam melakukan tujuan.

1. ***Kesatupaduan***

Kesatupaduan adalah terdapat pertautan atau hubungan diantarasesamanya sehingga terwujudkan suatu integritas atau kesatuanyang kompak.5.

1. ***Keserasian***

Keserasian berarti adanya urutan-urutan pengerjaan sesuatu yangtersusun secara logis, sistematis atau dilakukan dalam waktu yang bersamaan akan tetapi tidak menimbulkan duplikasi (pengulanganmaupun pertentangan).6.

1. ***Arah yang sama***

Arah yang sama , dalam hal ini sebagai pedoman ialah sasaran yangsudah ditetapkan. Segala potensi itu diarahkan kesadaran yang satuitu juga, sehingga tidak terjadi penyimpangan.

Agar koordinasi dapat dilaksanakan secara efektif, maka dalam pelaksanaannya dituntut adanya kesadaran dari seluruh pihak tentang pentingnya koordinasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sugandha (1991:12) yang menyatakan bahwa:

**“Koordinasi hanya mungkin terjadi apabila ada kesadaran dankesediaan sukarela dari semua anggota organisasi atau pimpinan-pimpinanorganisasi (untuk kerja sama antara unit kerja) ke dalam proses pelaksanaan kerja di bawah pengarahan seseorang yang mempunyaikewenangan fungsional tertentu.Dengan demikian sangat jelas bahwa, bila ada kesadaran dankesediaan dari setiap instansi yang terkait akan memudahkan untuk membentuk kerjasama ke arah pencapaian tujuan yang lebih baik (efektifitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan)”.**

* + - 1. **Unsur-unsur Koordinasi**

Sugandha (1991:12) mengemukakan bahwa unsur-unsur koordinasi terdiri dari :

1. ***Unit-unit***

Unit-unit adalah kelompok kerja di dalam suatu organisasi yangtentunya mempunyai fungsi yang berbeda;

1. ***Sumber-sumber atau potensi***

Sumber-sumber atau potensi yang ada pada unit-unit suatu organisasi atau pada organisasi-organisasi adalah tenaga kerja,keterampilan dan pengetahuan personilnya, teknologi, anggaranserta fasilitas kerja lainnya;

1. ***Gerak kegiatan***

Gerak kegiatan, adalah segala daya upaya, segala sesuatu tindakanyang dikerjakan oleh pejabat-pejabat maupun kelompok-kelompok kerja dalam melakukan tujuan;

1. ***Kesatupaduan***

Kesatupaduan artinya terdapat pertautan atau hubungan diantarasesamanya sehingga terwujudkan suatu integritas atau kesatuanyang kompak;

1. ***Keserasian***

Keserasian, berarti adanya urutan-urutan pengerjaan sesuatu yangtersusun secara logis, sistematis atau dilakukan dalam waktu yang bersamaan akan tetapi tidak menimbulkan duplikasi (pengulanganmaupun pertentangan); dan

1. ***Arah yang sama***

Arah yang sama, dalam hal ini sebagai pedoman ialah sasaran yangsudah ditetapkan. Segala potensi itu diarahkan kesadaran yang satuitu juga, sehingga tidak terjadi penyimpangan.

Agar koordinasi dapat dilaksanakan secara efektif, maka dalam pelaksanaannya dituntut adanya kesadaran dari seluruh pihak tentang pentingnya koordinasi dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sugandha (1991:27) yang menyatakan bahwa:

**Koordinasi hanya mungkin terjadi apabila ada kesadaran dan kesediaan sukarela dari semua anggota organisasi atau pimpinan- pimpinan organisasi (untuk kerja sama antara unit kerja) ke dalam proses pelaksanaan kerja di bawah pengarahan seseorang yangmempunyai kewenangan fungsional tertentu.Dengan demikian sangat jelas bahwa, bila ada kesadaran dankesediaan dari setiap instansi yang terkait akan memudahkan untuk membentuk kerjasama ke arah pencapaian tujuan yang lebih baik (efektifitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan).**

* + - 1. **Jenis-jenis Koordinasi**

Sugandha (1991:25) mengemukakan jenis-jenis koordinasi adalah sebagai berikut :

1. ***Menurut lingkupnya terdiri dari :***
2. ***Koordinasi intern***

Yaitu koordinasi antar pejabat atau antar unitdi dalam suatu organisasi.

1. ***Koordinasi ekstern***

Yaitu koordinasi antar pejabat dari berbagaiorganisasi atau antar organisasi.

1. ***Menurut arahnya terdiri dari :***
2. ***Koordinasi horizontal***

Koordinasi horizontal yaitu koordinasi antar pejabat, atau antar unit yang mempunyai tingkat hirarki yang sama dalamsuatu organisai dan antar pejabat dari organisasi-organisasiyang sederajat.

1. ***Koordinasi vertical***

Koordinasi vertikal yaitu koordinasi antara pejabat-pejabatdan unit-unit tingkat bawah oleh pejabat atasannya atau unit tingkat atasan langsung, juga cabang-cabang suatu organisasioleh organisasi induknya.

1. ***Koordinasi diagonal***

Koordinasi diagonal yaitu koordinasi antara pejabat atau unityang berbeda fungsi dan tingkatan hirarkinya.

1. ***Koordinasi fungsional***

yaitu koordinasi antar pejabat, antar unit atau antar organisasi yang didasarkan atas kesamaan fungsi atau karena koordinatornya mempunyai fungsi tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut di atas tampak bahwa terdapat beberapa jenis koordinasi dalam suatu organiasi yang ditinjau darilingkupnya meliputi koordinasi intern dan ekstern. Sedangkankoordinasi ditinjau dari arahnya meliputi koordinasi horizontal, koordinasi vertikal, koordinasi diagonal dan koordinasi fungsional.

* + - 1. **Syarat-syarat Koordinasi**

Untuk dapat menghasilkan suatu organisasi yang baik, maka diperlukan syarat-syarat koordinasi. Adapaun syarat-syarat koordinasi yang baik menurut The Liang Gie (1981:174) adalah sebagai berikut :

1. Adanya pembagian kerja yang jelas
2. Sarana persaudaraan dan semangat kerjasama yang sangat besar dalam organisasi.
3. Kontak dan komunikasi yang cukup di antara unit-unit atauorang-orang dalam organisasi.
4. Koordinasi di tetapkan dan di laksanakan sebagai kesatuandengan perencanaan, pembimbingan dan pengadilan.
5. Pemakaian cara-cara pengkoordinasian yang tepat.

Menurut Mooney dalam Siagian (1985:78), yang mengemukakan bahwa : **“koordinasi dapat terwujud apaabila memiliki syarat-syarat sebagai berikut:**

1. ***Autority* (wewenang/kekuasaan/kewibawaan)**
2. ***Mutual Service* (saling membantu)**
3. ***Doctrine* (ajaran/aturan)”.**

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan koordinasi itu haruslah terdapat pembagian pekerjaan yang jelas, hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari terjadinya pekerjaan yang tumpang tindih akibat kaburnya batas-batas hak dan kewajiban darimasing-masing unit/bagian dan pegawai yang ada dalam organisasi. Semangat kerjasama saling membantu dalam suatu orgnisasi akan dapat dilaksanakan apabila terdapat arus informasi dan komunikasi yang baik sehingga diperoleh suatu tindakkan kearah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

* + 1. **Lingkup Efektivitas kerja**

Mengenai efektivitas kerja, Bangun (2008:5) mengemukakan bahwa : “Efektivitas kerja merupakan suatu ukuran yang dilakukan oleh organisasi dalam pencapaian tujuannya”. Dikatakan efektif apabila terpenuhi target yang ingin dicapai baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya”. Sedangkan Musanef (1996:32) mengemukakan bahwa : Efektivitas kerja adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki apabila seseorang melakukan pekerjaan, yaitu dapat diselesaikan tepat pada waktunya, sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan”.

Sedangkan menurut The Liang Gie (1988:105) mengemukakan sebagai berikut :

**“Efektivitas dalam ilmu administrasi negara merupakan salah satu konsep untuk mengukur prestasi kerja selain efisiensi dan produktivitas. The Liang Gie dalam Ensiklopedi Administrasi (1998:108) mengemukakan pengertian efektifitas sebagai berikut: "Efektifitas adalah merupakan suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikendaki”.**

Pengertian di atas mengandung makna bahwa efektivitas menggambarkan efek dan akibat yang dikehendaki oleh seseorang dengan target yang telah ditetapkan. Suatu organisasi yang mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatagorikan efektif Keefektifan suatu organisasi dapat diukur dari segi efektivitas kerja dalam pencapaian tujuan sebagai kriteria terakhir. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayanti (1995:105) **"Efektivitas berkaitan dengan pencapaian untuk kerja maksimal, dalam arti pencapaian target yang sesuai dengan kualitas, kuantitas dan waktu".**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektif atau tidaknya suatu organisasi di dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dapat dilihat hasil yang didapat baik secara kuantitas maupun kualitas. Oleh karena itu seorang manajer/pimpinan harus dapat memenuhi serta memberikan perhatian terhadap unsur-unsur efektivitas kerja tersebut dalam upayanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Efektivitas menurut Siagian (2001:24) memberikan defenisi sebagai berikut :

**‘’Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran,berarti makin tinggi efektivitasnya”.**

Selanjutnya Siagian (1997:153) mengemukakan beberapa indikator dari efektivitas kerja yaitu:

* 1. **Ukuran waktu, yaitu berapa lama seseorang membutuhkan jasa tertentu untuk memperolehnya.**
  2. **Ukuran harga, dalam arti berapa besar biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa yang dibutuhkannya.**
  3. **Ukuran nilai-nilai sosial budaya dalam arti cara penghasil jasa menyampaikan produknya kepada kliennya.**

**Ukuran ketelitian yang menunjukkan apakah jasa yang diberikan akurat atau tidak.**

* + - 1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja menurut Steers (2005:20) ada empat (4) faktor, yaitu :

1. ***Karakteristik Organisasi***

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi dalam organisasi Struktur organisasi maksudnya adalah hubungan relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi sehubungan dengan sumber daya manusia. Struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orang atau mengelompokkan orang-orang di dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan teknologi yang dimaksud adalah mekanisme suatu perusahaan untuk mengubah bahan baku menjadi barang jadi.

1. ***Karakteristik Lingkungan***

Karakteristik organisasi berpengaruh terhadap efektivitas disamping lingkungan luar dan dalam telah dinyatakan berpengaruh terhadap efektivitas. Lingkungan luar yang dimaksud adalah luar perusahaan misalnya hubungan dengan masyarakat sekitar, sedang lingkungan dalam 1ingkup perusahaan misalnya karyawan atau pegawai di perusahaan tersebut.

1. ***Karakteristik Pekerja***

Pada kenyataannya para karyawan perusahaan merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas karena prilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan sumber data yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.

1. ***Kebijaksanaan dan Praktek Manajemen***

Dengan makin rumitnya proses teknologi serta makin rumit dan kejamnya lingkungan, maka peran manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit. Kebijaksanaan dan praktek manajemen dapat mempengaruhi atau merintangi pencapaian tujuan, ini tergantung bagaimana kebijaksanaan dan praktek manajemen dalam tanggung jawab terhadap para karyawan atau organisasi.

* + - 1. **Alat ukur Efektivitas Kerja**

Steers (2005:20) mengungkapkan alat ukur efektivitas kerja sebagai berikut : **“Untuk mengukur efektivitas kerja menggunakan criteria ukuran, yaitu dalam ussaha membina pengertian efektivitas yang semula bersifat abstrak itu menjadi banyak mengidentifikasi segi-segi yang lebih menonjol yang berhubungan dengan konsep ini”.** Namun kriteria-kriteria yang paling banyak digunkan dalam mengukur efektivitas kerja adalah sebagai berikut :

1. ***Kemampuan menyesuaikan diri (keluwesan)***

Kemempuan menyesuaikan diri adalah sangat penting, karena hal tersebut merupakan tujuan organisasi, dimana dengan kemampuan menyesuaikan dirinya karyawan akan dapat bekerja sama dengan orang lain dalam organisasi sehingga pemenuhan kebutuhan dan tujuan organisasi itu akan tercapai.

1. ***Produktivitras Kerja***

Prestasi kerja adalah suatu penyelesaian tugas pekerjaan yang sudah dibebankan sesuai dengan target yang telah ditentukan, bahkan ada yang melebihi target yang telah ditentukan sebelumnya. Secara sederhana umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor penting, yaitu :

1. Kemampuan dan minat seorang pekerja
2. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan
3. Peranan seorang pekerja dan tingkat motivasi kerja

Untuk mencapai prestasi kerja seperti yang diinginkan maka diperlukannya kerja keras sesuai dengan fungsi peranan di dalam organisasi yang dimasukinya. Prestasi kerja dapat dirasakan bila seseorang telah berhasil melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Prestasi kerja yang telah dicapai akan mempengaruhi orang lain untuk melakukan hal yang sama dengan demikian maka hasil kerja di dalam organisasi mungkin akan lebih baik.

Dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja juga merupakan faktor penting dalam rangka mencapai tujuan organisasi, karena tanpa adanya prestasi kerja maka keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi tentunya akan sulit untuk tercapai.

1. ***Kepuasan Kerja***

Kepuasan kerja adalah faktor yang berhubungan dengan sumber daya manusia sebagai karyawan / staf dalam penncapaian tujuan organisasi. Kepuasan kerja merupakan tingkat kesenangan yang dirasakan seorang karyawan / staf atas peranannya atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa kepuasan individu, bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi perkerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

1. ***Kemampuan berlaba (prestasi kerja)***

Kemampuan pekerja memberikan sumbangan pada suatu orgamsasi sebagai perimbangan motivasi pekerja yang sangat menentukan kehendak pekerja untuk menyumbang. Sifat-sifat ini dianggap relatif baik sepaniang waktu, walaupun mungkin akan timbul perubahan akibat intervensi dari luar misalnya pelatihan karyawan.

1. ***Pencapaian sumber daya***

Sehubungan dengan pencapaian sumber daya telah diidentifikasi tiga bidang yang saling berhubungan Pertama, menginegrasikan dan mengkoordinasi sebagai sub sistem organisasi (yaitu produktif pendukung pemeliliharaan, penyesuaian dan manajemen) sehingga setiap sub sistem mempunyai sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas utamanya Kedua, berhubungan dengan penetapan, pengimplementasian dan pemeliharaan pedoman-pedoman kebijakan. Pedoman kebijakan dapat mendukung efektivitas organiasi dengan memastikan bahwa organisasi menarik manfaat dari keputusan dan tindakan yang lalu dan menekan pemborosan energi atau fungsi ganda dalam beberapa bagian sampai seminimal rnungkin. Ketiga, setiap rancangan atau sistem pada penelaah organisasi mengakui adanya serangkaian umpan balik dan lingkaran kendali yang menjalankan fungsinya demi menjamin agar organisasi tetap pada terjadinya dalam usaha pencapaian tujuan organisasi.

* 1. **Kerangka Berpikir**

Setiap organisasi mempunyai tujuan baik organisasi besar maupun kecil. Kendatipun tujuan organisasi yang satu dengan lain berbeda. Oleh sebab itu dalam

penelitian ini menimbulkan banyak kriteria dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Untuk memberikan gambaran lebih luas tentang pengertian efektivitas kerja berikut ini Siagian (1997,151) menyatakan sebagai berikut :

**“Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau sangat tergantung pada penyelesaian kerja tersebut, bagaimana cara melaksanakan dan berapa yang telah dikeluarkan untuk itu”**.

Dengan kata lain, efektivitas adalah suatu hasil kerja yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya/kemampuan berhasilnya suatu sesuai dengan yang diharapkan. Selanjutnya Siagian (1997:153) mengemukakan beberapa indikator dari efektivitas kerja yaitu:

1. **Ukuran waktu, yaitu berapa lama seseorang membutuhkan jasa tertentu untuk memperolehnya.**
2. **Ukuran harga, dalam arti berapa besar biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa yang dibutuhkannya.**
3. **Ukuran nilai-nilai sosial budaya dalam arti cara penghasil jasa menyampaikan produknya kepada kliennya.**
4. **Ukuran ketelitian yang menunjukkan apakah jasa yang diberikan akurat atau tidak.**

Handoko (1999:195) menyatakan bahwa : **“Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif”.**

Agar pelaksanaan koordinasi tersebut mampu mencapai tujuan yang diharapkan, maka harus menggunakan unsur-unsur koordinasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugandha (1991:13-14) yang mengemukakan sebagai berikut :

**Jadi unsur-unsur yang terkandung dalam usaha koordinasi adalah :**

1. **Unit-unit adalah kelompok-kelompok kerja di dalam suatu organisasi yang tentunya mempunyai fungsi yang berbeda.**
2. **Sumber-sumber atau potensi yang ada pada unit-unit suatu organisasi atau pada organisasi-organisasi adalah tenaga kerja, keterampilan dan pengetahuan personilnya, teknologi, anggaran, serta fasilitas kerja lainnya.**
3. **Gerak Kegiatan, adalah segala daya upaya, segala sesuatu tindakan yang dikerjakan oleh pejabat-pejabat maupun kelompok kerja dalam melakukan tugasnya.**
4. **Kesatu-paduan artinya terdapat pertautan atau hubungan di antara sesamanya sehingga mewujudkan suatu integritas atau suatu kesatuan yang kompak.**
5. **Keserasian, berarti adanya urutan-urutan pengerjaan sesuatu yang tersusun secara logis, sistematis, atau dilakukan dalam waktu yang bersamaan akan tetapi tidak menimbulkan duplikasi (pengulangan), perjumbuhan, maupun pertentangan.**
6. **Arah yang sama, dalam hal ini sebagai pedoman ialah sasaran yang sudah ditetapkan.**

Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan bahwa Koordinasi memiliki kaitan dengan efektivitas kerja. Dari pernyataan tersebut peneliti menggambarkan paradigma berpikir sebagai berikut :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unsur-unsur Koordinasi**  **Sugandha (1991:13-14)** |  | **Unsur-unsur Efektivitas kerja Kerja**  **Siagian (1997:153)** |
| 1. Unit-unit (organisasi-organisasi) 2. Sumber-sumber (potensi) 3. Kesatu-paduan 4. Gerak Kegiatan 5. Keserasian 6. Arah yang sama (sasaran) |  | 1. Ukuran Waktu 2. Ukuran Sosial Budaya 3. Ukuran Ketelitian |

**Gambar 2.1**

**Paradigma Berpikir tentang Koordinasi dan Efektivitas kerja**

* 1. **Hipotesis Penelitian**

1. Koordinasi besar pengaruhnya terhadap efektivitas kerja pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Bandung.
2. Koordinasi yang diukur melalui unsur-unsur koordinasi : *unit-unit; sumber-sumber (potensi); kesatu-paduan; gerak kegiatan; keserasian;* dan *arah yang sama (sasaran)* besar pengaruhnya terhadap efektivitas kerja pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Bandung.