**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Pengertian Organisasi**

Organisasi adalah suatu alat untuk mencapai tujuan, dapat dikatakan sebagai wadah kegiatan daripada orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya mencapai tujuan. Menurut **Dimock** yang dikutip oleh **Handayaningrat (1985 : 42-43)** organisasi di definisikan :

 **“Organisasi adalah perpaduan secara sistematis, daripada bagian-bagian yang saling ketergantungan/berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang di tentukan.”**

Sedangkan menurut **Mc. Farland** organisasi di definisikan sebagai berikut

**“Organisasi adalah suatu kelompok manusia yang dapat dikenal yang menyumbangkan usahanya terhadap tercapainya suatu tujuan.”**

Melihat definisi dari para ahli di atas, maka dapat dilihat bahwa organisasi adalah suatu wadah dimana terdapat sekumpulan orang-orang di dalamnya guna mencapai tujuan yang sama, dimana didalamnya terdapat kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang di inginkan.

* 1. **Unsur – unsur Organisasi**

Secara umum, unsur-unsur organisasi diantaranya yaitu :

1. *Man***,** adalah unsur utama pembentuk organisasi yang disebut sebagai personil atau anggota yang menurut fungsi dan tingkatannya terdiri atas unsur pimpinan (administrator) sebagai pemimpin tertinggi organisasi, para manajer pemimpin unit tertentu suatu kerja sesuai fungsinya dan para pekerja (workers). Setiap hal tersebut merupakan kekuatan organisasi.
2. Kerjasama**,** adalah unsur organisasi dimana setiap anggota atau personil melakukan perbuatan secara bersama-sama untuk tujuan bersama.
3. Tujuan Bersama**,** adalah Sasaran yang ingin dicapai/ diharapkan baik dari prosedur, program, pola atau titik akhir dari pekerjaan organisasi tersebut.
4. Peralatan (*Equipment*), adalah sarana dan prasarana yang berupa kelengkapan dari organisasi tersebut baik itu berupa bangunan (gedung, kantor), materi, uang, dan kelengkapan lainnya.
5. Lingkungan (*Environment*),adalah unsur organisasi yang juga memiliki pengaruh. Faktor tersebut adalah ekonomi, sosial budaya, strategi, kebijaksanaan. anggaran, dan peraturan yang telah ditetapkan.
6. Kekayaan Alam**,** yang termasuk dengan kekayaan alam adalah air, cuaca, keadaan iklim, flora dan fauna.
7. Kerangka/Kontruksi Mental Organisasi, adalah landasan dari organisasi yang berada pada visi organisasi tersebut dibuat.
	1. **Ciri – ciri Organisasi**

Menurut **Berelson & Steiner**, organisasi dapat dibedakan dengan melihat tanda-tanda organisasi seperti berikut :

1. Normalitas, yaitu ciri organisasi sosial yang mengacu pada perumusan tercatat dari pada beberapa ketentuan,beberapa ketentuan prosedur, kebijaksanaan, tujuan, kiat dan sebagainya
2. Hierarki, yaitu ciri organisasi yang merujuk pada pola kekuasaan serta kewenangan yang berupa piramida, berarti ada beberapa orang spesifik dengan kekuasaan serta kewenangan yang tinggi daripada orang umum dalam organisasi itu.
3. Besar serta Kompleksnya, yaitu ciri organisasi sosial yang mempunyai banyak anggota hingga jalinan sosial antar anggota yaitu tak segera (*impersonal*) yang umumnya ditujuan dengan ” tanda-tanda birokrasi “
4. Lamanya (*Duration*), yaitu ciri organisasi di mana eksistensi organisasi lebih lama daripada keanggotaan pada organisasi itu.
	1. **Pengertian Administrasi**

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang terlibat di dalamnya.

Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan menjadi dua bagian yang dikemukakan oleh **Irra Chisyanti Dewi, S. Pd, M.S.M (2011:3)** dalam buku **Pengantar Ilmu Administrasi** sebagai berikut:

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan.
2. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efiesien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Kemudian pengertian Administrasi menurut **Herbert A. Simon (1999:2)** dikutip oleh **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik**, sebagai berikut :

**”Administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.”**

Sedangkan menurut **Pasolong (2007:3)** dalam buku **Teori Administrasi Publik** mengungkapkan sebagai berikut :

**“Administrasi adalah pekerjaan terncana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.”**

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi yaitu suatu proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang saling bekerjasama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Setelah mengetahui beberapa definisi dari administrasi, maka **Silalahi (2009 : 10-11)** mendef**i**nisikan beberapa ciri pokok administrasi, yaitu:

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

Dalam setiap kegiatan baik pada pemerintahan maupun swasta harus mampu menciptakan administrasi yang rapih, sehingga apa yang menjadi tujuan dari kegiatan tersebut dapat dicapai dengan efisien dan efektif. Tanpa adanya administrasi yang rapih dan baik maka kegiatan dalam pencapaian tujuan tersebut akan mengalami kebingungan, dengan demikian kemungkinan besar akan menemui kegagalan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

* 1. **Pengertian Administrasi Negara**

Administrasi merupakan sebuah ilmu yang terus berkembang. Dalam perkembangannya, administrasi terbagi menjadi tiga disiplin ilmu, yakni: administrasi publik/negara, administrasi niaga/bisnis, dan administrasi internasional. Selanjutnya akan dijelaskan beberapa definisi dari administrasi negara yang dikemukakan oleh beberapa ahli sebagai berikut :

Menurut **Dimock (2012:134)** mengemukakan definisi Administrasi negara sebagai berikut :

**“Administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan, dan dikemudikan.”**

Adapun administrasi negara menurut **Dwight Waldo (1971)** dikutip oleh **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik,** sebagai berikut :

**“Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi daripada manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”**

Sedangkan menurut **John M.Pfifner dan Robert V**. Presthus dalam **Kencana (1999:24)** , menerangkan Administrasi Negara sebagai berikut:

* 1. *Public Administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political bodies.* (Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik).
	2. *Public Administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of goverments*. (Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari).
	3. *In sum, public administration is a process concernd with carrying out public policies,encompassing innumerable skills and techniques large numbers of people*. (Secara global administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang).

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi negara merupakan suatu proses kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan negara yang dilakukan oleh aparatur pemerintah demi tercapainya tujuan negara.

Adapun ciri-ciri Administrasi negara yang dikemukakan oleh **Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970:21)** yang dikutip oleh **Pasolong** dalam buku **Teori Administrasi Publik** sebagai berikut :

* 1. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah.
	2. Meliputi tiga cabang pemerintah: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan diantara mereka.
	3. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
	4. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
	5. Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.
	6. **Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari bahasa inggris yaitu "*Manage*" yang berarti, mengurus, mengelola, mengendalikan, mengusahakan, memimpin. Sedangkan Pengertian Manajemen secara etimologis adalah seni melaksanakan dan mengatur. Pengertian manajemen juga dipandang sebagai disiplin ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan organisasi dalam upaya bersama dengan sejumlah orang atau sumber milik organisasi. Menurut **Ir. Tom Degenaars** Manajemen di definisikan sebagai berikut :

**“Suatu proses yang berhubungan dengan bimbingan kegiatan kelompok dan berdasarkan atas tujuan yang jelas yang harus dicapai dengan menggunakan sumber-sumber tenaga manusia dan bukan tenaga manusia.”**

Sedangkan menurut **H.Koontz & O’Donnel** mendifinisikan sebagai berikut

“**Manajemen berhubungan dengan pencapaian suatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain.”**.

 Di dalam manajemen terdapat proses manajemen yang menurut **Luther Gulick** terdapat 7 hal yang dikenal dengan **POSDCORB** :

1. **Perencanaan (*Planning*)**

Proses menetapkan secara garis besar apa yang perlu dilakukan dan metode yang digunakan untuk melakukannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan bagi organisasi

1. **Pengorganisasian (*Organizing*)**

Aktivitas-aktivitas yang berkaitan yang berkaitan dengan penyusunan struktur yang dirancang untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan telah ditentukan. Pengorganisasian merupakan suatu proses mengorganisasikan orang-orang untuk melaksanakan misi utama mereka.

1. **Penyusunan pegawai (*Staffing*)**

Kegiatan yang berhubungan dengan penentuan siapa-siapa yang melakukan seluruh pekerjaan sesuai dengan tugasnya bidang dan keahliannya masing-masing dalam organisasi tersebut serta merekrut dan mempekerjakan personalia untuk melaksanakan pekerjaan agen yang penting.

1. **Pembinaan kerja (*Directing*)**

Kegiatan yang berhubungan dengan usaha-usaha bimbingan, memberikan guidance, saran-saran , perintah-perintah , instruksi-instruksi agar tujuan yang telah ditentukan semula dapat dicapai.Selainitu directing adalah kegiatan yang berhubungan dengan usaha-usaha bimbingan, memberikan guidance, saran-saran, perintah-perintah, instruksi-instruksi, agar tujuan yang telah ditentukan semula dapat dicapai.

1. **Pengkoordinasian (*Coordinating*)**

Sinkronisasi yang teratur (*orderly synchronization*) dari usaha-usaha (*efforts*) untuk mencapai pangaturan waktu (*timing*) dan terpimpin (*directing*) dalam hasil pelaksanaan yang harmonis dan bersatu untuk menghasilkan tujuan yang telah ditetapkan (*stated objective*)

1. **Pelaporan (*Reporting*)**

Kegiatan berhubungan dengan laporan dari setiap kejadian, lancer tidaknya aktivitas, apakah ada kemajuan atau tidak. Ini kebalikan dari directing yang datang dari atasan kebawahan sedang ini dari bawah keatas.

1. **Anggaran (*Budgetting*)**

Fungsi yang berkenaan dengan pengendalian organisasi melalui perencanaan fiskal dan akutansi.

Melihat pendapat dari para ahli di atas dapat dilihat bahwa manajemen adalah suatu proses yang saling berhubungan dengan kelompok-kelompok dalam mencapai tujuan sehingga diperlukan kejelasan wewenang dan tanggung jawab atas tugas pekerjaannya dan ada proses manajemen yang yang harus dilaksanakan yaitu POSDCORB.

* 1. **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan harus berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, sehingga dapat mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Menurut **Kepmen PAN No 25 tahun 2004** pelayanan publik di definisikan sebagai berikut :

**“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelengara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pemenrima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”**

Sedangkan Menurut **Agung Kurniawan (2005;6)** mendefinisikan :

**“Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”**

Melihat dari pendapat para ahli diatas, maka dapat dilihat bahwa pelayan publik adalah sesuatu hal yang diberikan oleh organisasi/pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dimana pelayanan yang di berikan terhadap masyarakat tidak boleh berbelit-belit dan hemat biaya.

* 1. **Pengertian Koordinasi**

Koordinasi adalah penyelarasan secara teratur atau penyusunan kembali kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dari individu-individu untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi menurut **Handayaningrat** yang dikutip oleh **Moekijat (1994:6)** bahwa koordinasi adalah :

**“Usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda-beda, agar kegiatan daripada bagian-bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usaha-usaha secara maksimal, agar diperoleh hasil secara keseluruhan”**

Adapun Ciri-ciri koordinasi menurut **Handayaningrat** yang dikutip oleh **Moekijat (1994:42)** adalah :

1. **Tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan.**

Koordinasi menjadi wewenang dan tanggung jawab daripada pimpinan. Pimpinan yang berhasil, adalah pimpinan yang melakukan koordinasi dengan baik.

1. **Koordinasi adalah proses yang terus-menerus.**

Suatu proses yang bersifat kesinambungan dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.

1. **Adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur.**

Koordinasi adalah konsep yang diterapkan di dalam kelompok, bukan terhadap usaha individu tetapi sejumlah individu yang bekerjasama di dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

1. **Konsep kesatuan tindakan.**

Hal ini berarti bahwa pimpinan harus mengatur usaha-usaha/tindakan-tindakan daripada setiap kegiatan individu sehingga diperoleh adanya keserasian di dalam mencapai hasil bersama.

1. **Tujuan koordinasi adalah tujuan bersama.**

Kesatuan usaha/tindakan meminta kesadaran/pengertian kepada semua individu, agar ikut serta melaksanakan tujuan bersama sebagai kelompok di mana mereka bekerja.

* 1. **Tipe-tipe Koordinasi**

Menurut **Hasibuan (2007:86-87)** terdapat 2 (dua) tipe koordinasi, yaitu:

* 1. Koordinasi vertikal adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unti, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggungjawabnya.
1. Koordinasi horisontal adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparat) yang setingkat.
	1. **Sifat-Sifat Koordinasi**

Menurut **Hasibuan (2007:87)** terdapat 3 (tiga) sifat koordinasi, yaitu:

1. Koordinasi adalah dinamis bukan statis.
2. Koordinasi menekankan pandangan menyeluruh oleh seorang koordinator (manajer) dalam rangka mencapai sasaran.
	1. **Syarat-Syarat Koordinasi**

Menurut **Hasibuan (1992)** yang dikuip oleh **Moekijat** terdapat 4 (empat) syarat koordinasi, yaitu:

1. *Sense of cooperation* (perasaan untuk bekerjasama), ini harus dilihat dari sudut bagian per bagian bidang pekerjaan, bukan orang per orang.

2. *Rivalry*, dalam perusahaan-perusahaan besar sering diadakan persaingan antara bagian-bagian, agar bagian-bagian ini berlomba-lomba untuk mencapai kemajuan.

3. *Team spirit*, artinya satu sama lain pada setiap bagian harus saling menghargai.

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

* 1. **Pemutakhiran Data Kependudukan**

Pemutakhiran data kependudukan adalah salah satu program yang dilaksanakan oleh pemerintah guna terciptanya tertib administrasi kependudukan. Kependudukan berasal dari kata penduduk yang mempunyai arti yaitu orang yang tinggal di suatu daerah atau orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. Dengan kata lain orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal di tempat tersebut. Misalkan bukti kewarganegaraan, tetapi memilih tinggal di daerah lain.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Pasal 1 UU No. 23 Thn 2006). Hasil dari administrasi kependudukan adalah :

1. Dokumen Kependudukan (Surat Keterangan Kependudukan, KK, KTP, Akta Catatan Sipil).
2. Data Kependudukan (individu)

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen Kependudukan pada dasarnya meliputi :

1. Biodata Pendudukan;

2. Kartu Keluarga (KK);

3. Kartu Tanda Penduduk (KTP);

4. Surat keterangan kependudukan;

5. Akta Pencatatan Sipil

Surat keterangan kependudukan meliputi surat-surat sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Pindah;

2. Surat Keterangan Pindah Datang;

3. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri;

4. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri;

5. Surat Keterangan Tempat Tinggal;

6. Surat Keterangan Kelahiran;

7. Surat Keterangan Lahir Mati.

8. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;

9. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;

10. Surat Keterangan Kematian;

11. Surat Keterangan Pengangkatan Anak;

12. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;

13. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas; dan

14. Surat Keterangan Pencatatan Sipil.

Pelayanan pencatatan sipil meliputi pencatatan peristiwa penting, yaitu:

1. Kelahiran;

2. Kematian;

3. Lahir mati;

4. Perkawinan;

5. Perceraian;

6. Pengakuan anak;

7. Pengesahan anak;

8. Pengangkatan anak;

9. Perubahan nama;

10. Perubahan status kewarganegaraan;

11. Pembatalan perkawinan;

12. Pembatalan perceraian; dan

13. Peristiwa penting lainnya.

Pemutakhiran data diperlukan agar segala peristiwa yang terjadi dimasyarakat tercatat dan data lebih terperbaharui. Selain itu juga pemutakhiran data kependudukan digunakan untuk mengetahui jumlah masyarakat yang berada disuatu wilayah.