**BAB II**

 **TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Pengertian Perilaku Birokrasi**

 seluruh proses administrasi dimulai dan dilaksanakan oleh sumber daya manusia. Manusia yang berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi melalui perilaku atau interaksi atau individu-individu yang berada dalam organisasi. Pengertian **Perilaku** menurut **Perspektif Perilaku Birokrasi Dimensi- Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II (2002: 184)** menyebutkan, bahwa:

**Perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkunganya. Ini formula psikologi dan mempunyai kandungan pengertian bahwa perilaku seseorang itu tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkunganya.**

 Definisi diatas menunjukan, bahwa perilaku merupakan fungsi interaksi antara seseorang dengan lingkunganya. Interaksi tersebut melibatkan kepribadian manusia yang kompleks dengan lingkungan yang memiliki tatanan tertentu. Proses terjadinya perilaku, pada umumnya timbul karena rangsangan lingkunganya sehingga perilaku manusia memiliki sifat yang berbeda. Perbedaan tersebut disebabkan oleh adanya kemampuan, kebutuhan, cara berfikir untuk menentukan pilihan, pengalaman dan reaksi terhadap sesuatu.

Sementara pengertian **Birokrasi** menurut **Hague, Harrop & Breslin** yang dikutip oleh **Setiyono** dalam bukunya **Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi (2012: 17)** menyebutkan, bahwa:

**Organisasi yang terdiri dari aparat yang bergaji yang melaksakan detail tugas pemerintah, memberikan nasehat dan melaksanakan keputusan kebijakan. (*the bureaucracy consist of salaried officials who conduct the detailed business of government, advising on and appliying policy decisions).***

 Pendapat lain tentang perilaku birokrasi menurut **Thoha** dalam bukunya **Perspektif Perilaku Birokrasi Dimensi –Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II (2002: 184)** menyebutkan, bahwa:

**Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antar individu-individu dengan organisasinya. Oleh karna itu untuk memehaik perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut.**

1. **Karakteristik – Karkteristis Perilaku Birokrasi**

Karakteristik – karakteristik perilaku birokrasi dibentuk dari karakteritik individu dan karakteristik birokrasi. Jika karakteristik invidu berinteraksi dengan karakteristik birokrasi, maka menimbulkan perilaku birokrasi. Model umumnya tersaji pada gambar 2.1

|  |
| --- |
| **Karakteristik individu*** **Kemampuan**
* **Kebutuhan**
* **Kepercayaan**
* **Pengalaman**
* **pengharapan**
 |

**Perilaku Birokrasi**

**Karakteristik Birokrasi**

* **Hirarki**
* **Tugas-tugas**
* **Wewenang**
* **Tanggungjawab**
* **Sistem *reward***
* **Sistem kontrol**

**Sumber : Thoha** dalam bukunya **Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi- Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II) (2002: 185)**

**Gambar 2.1**

**Model Umum Perilaku Birokrasi**

Penejelasan gambar diatas dapat diartikan, bahwa individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semuanya adalah karakteristik yang dipunyai individu dan karakteristik ini akan dibawa oleh individu tersebut manakala individu tersebut memasuki suatu lingkungan yang baru, yakni organisasi lainya. Birokrasi yang juga merupakan suatu lingkungan bagi individu mempunyai karakteristik pula. Adapaun karakteristik yang dipunyai birokrasi antaranya keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hirarki, pekerjaan- pekerjaan, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab , sistem *reward,* sistem pengendaliaan. Jika karakteristik organisasi maka akan terwujudlah perilaku individu dalam organisasi atau perilaku birokrasi.

Menurut **Thoha** dalam bukunya **Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya (2007: 36)** mengemukan karakteristik – karakteristik individu yang peneliti jadikan sebagai alat ukur, sebagai berikut:

* + - 1. **Kemampuan: prinsip dasarnya kemampuan ini amat penting diketahui untuk memahami mengapa seseorang berbuat dan berpiralku berbeda dengan yang lain. Perbedaan kemampuan ini ada yang berangapan kerena disebabkan sejak lahir, melainkan karena perbedaanya menyerap informasi dari suatu gejala. Lepas dari setuju atau tidak setuju dari perbedaan- perbedaan tersebut tersebut ternyata bahwa kemapuan seseorang dapat digunakan untuk memperediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang:**
			2. **Kebutuhan: manusia berperilaku karena didorong oleh serangkain kebutuhan dengan kebutuhan ini dimaksudkan adalah beberapa pernyataan di dalam diri seseorang sebagi suatu objek atau hasil. Pemaham kebutuhan yang berbeda dari seseorang ini amat bermanfaat untuk memahami konsep prilaku seseorang di dalam organisasi. Hal ini biasa dipergunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku yang berorientasi tujuan di dalam kerjamsama organisasi;**
			3. **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 dipilihanya. 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 yng mendorong seseorang untuk berprilaku dalam suatu cara tertentu yang besar, manakala individu tersebut memiliki kepercayaan dan mempunyai nilai yang positif;**
			4. **Pengalaman: suatu proses yang aktif, dimana seseorang mencoba membuat lingkunganya itu mempunyai arti baginya , proses yang aktif ini melibatkan seseorang individu mengakui secara efektif aspek-aspek yang berbeda dari lingkunganya, menilai apa yang dilihatnya dalam hubunganya dengan pengalaman masa lalu dan mengevaluasi apa yang dialami itu dalam kaitanya dengan kebutuhan-kebutuhan dan nilai-nilainya. Oleh karna itu pengalaman seseorang sering kali berbeda sifatnya;**
			5. **Pengharapan: orang-orang jarang bertindak netral mengenai seseuatu hal yang meraka ketahui dan alami dan meraka cenderung untuk mengevaluasi sesuatu yang meraka alami dengan cara senang atau tidak senang. Kepuasaan atau ketidakpuasan ini ditimbulkan karna adanya perbedaan dari seharusnya diterima. Selanjutnya evaluasi itu merupakan salah satu faktor yang teramat sulit didalam mempengaruhi perilakunya dimasa yang akan datang.**

Peneliti akan menejelaskan dari pada karakterist**ik – karakteristik birokrasi menurut Thoha dalam bukunya Perspektif Perilaku Birokras**i Dimensi- Dimensi Prima Ilmu Administra**si Negara** Jilid II (2002: 185) yang peneliti jadikan sebagai alat ukur sebagai berikut:

**Hiraraki: diterapkan prinsip – prinsip tat janjang dalam kedinasan dan tingkat kewenangan. Prinsip ini mengandung makna bahwa ada tatanan di tingkatan atas, ada pula tatanan di tingkat bawahan. Prinskiip hirarki kewenangan ini dapat dijumapai pada setiap susunan birokrsi baik di negara, organisartulis, organisasi dan dalam perusahan – perusahan;**

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

**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;**

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

**Sistem *Reward*: pejabat menerima gaji yang teratur dan pasti demikian pula menerima pensiunan diumur tuanya setelah menundurkan diri dari jabatanya. Gaji ini janganlah dinilai dari sebagai upah dalam kaitanya dengan telah diselesaikanya suatu pekerjaan lalu mendapat imbalan, akan tetapi harus dikaitkan dengan status yang diselaraskan dengan jenis funggsi yang diemban, ditambah pula lamanya bertugas;**

**Sistem konrol: tatanan yang ada ditingkat atas mempunyai kewenagan mengawasi dan mengendalikan tingkat bawahan dan secara struktural untuk memprtahankan kontrol dari organisasi yang lebih besar.**

Adatiga hampiran untuk memahami perilaku manusia yang berinteraksi dengan lingkunganya yang d**ikemukan ikeh** Thoha dalam bukunya Perilaku organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya ( 2007: 47), yaitu sebagai berikut:

* + - 1. **Hampiran kognetif: hampirn ini pada dasarnya menekankan kepada peranan individu. Hampiran kognitif ini meliputi kegiatan - kegiatan mental yang sadar seperti berfikir, mengetahui, memahami dan kegiatan konsepsi mental seperti sikap, kepercayaan dan penghargaan yang kesemuanya itu merupakan faktor yang memnetukan dalam perilaku. Teori ini dibagi kedalam tiga hal, antara lain:**
1. **Elemen kognitif: percaya bahqa perilaku seseorang itu disebabkan adanya suatu rangsangan (*stimulus*), yakni suatu objek fisik yang mempengaruhi seseorang dalam banyak cara;**
2. **Stuktur kognitif: aktivitas mengetahui dan memahami seseuatu *(cognition)* itu tidaklah berdiri sendiri. Aktivitas ini selalu dihubungakan dengan dan rencana disempurnakan oleh kognisi yang lain, proses penjalinan dan tata hubungan diantara kognisi – kognisi ini membangun suatu stuktur dan sistem;**
3. **Fungsi kognisi: memberikan pengertian pada kognisi baru, menghasilkan emosi, membentuk sikap, memberikan motivasi terhadap konsekuensi perilaku;**
	* + 1. **Hampiran penguatan *(reinforcement approach):* hukuman efek menyebutkan, bahwa intesitas hubungan antara stimulus dan respon akan meningkat apabila hubungan itu dikuti oleh keadaan yang menyenagkan;**
			2. **Hampiran psikonalitas: hampiran ini menunjukan, bahwa perilaku manusia ini dikuasai oleh personalitasnya, hampiran ini sebenarnya bercermin atas adanya suatu pandangan konflik dari perilaku.**
4. **Pengertian Kinerja Pegawai**

Peneliti akan mengemukan pegertian kinerja individu menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009: 53),** yaitu sebagai birikut:

**Kinerja individu adalah bagaimana seseorang pegawai melaksanakan pekerjaanya atau untuk kerjanya. Kinerja pegawai yang meningkat akan turut mempengaruhi/menigkatkan prestasi organisasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai.**

 Pengertian kinerja pegawai menurut **Mangkunegara** dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2005: 69) menyebutkan, bahwa:

**“Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadnya”,**

 Pendapat lain tentang kinerja pegawai menurut **Mahsun** dalam bukunya yang berjudul **Pengukuran Kinerja Sektor Publik (2006: 93)**, mengemukan**:**

**Kinerja (*perfomance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiataan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan misi dan visi organisasi yang tertuang dalam staraegic palnning suatu organisasi.**

Berdasarkan pengertian diatas, kinerja menujukan suatu kerja yang dihasilkan seseorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaanya. Hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dinilai berdasarkan kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja dalam penyelesaian pekerjaan yang dikerjakan berdasarkanan pengetahuan dan kreativitas yang dimiliki pegawai intinya, pegawai yang memeiliki kinerja yng tinggi antar lain ditunjukan dapat bekerjasama, memeiliki kesadaran, dapat dipercaya, memiliki kepribadian yang baik, dapat melakukan ide- ide baru dan berpatisipasi dalam segala kegiatan.

 Adapun aspek- aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang menurut **Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya yang berjudul **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja (2009:51),** yaitu:

**Quality of work( kualitas kerja):** yaitu mutu hasil kerja, ketelitian dan kecermatan dalam melaksnakan dan menyelesaikan pekerjaan oleh para pegawai, serta perbaikan dan peningkatan mutu hasil kerja sesuai dengan yang diharapkan;

**Promptness (ketepatan waktu):** berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu pnyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan sebelumnya dan juga berkaitan dengan disiplin kerja/ kehadiran yang tepat waktu;

**Initiative (insiatif):** semngat untuk melaksanakan tugas – tugas baru dan mempunyai kebebasan untuk bernisiatif agar pegawai aktif dalam menyelesaikan pekerjanya;

**Capability (kemampuan):** setiap pegawai harus benar – benar mengetahui pekerjaanya yang ditekuninya sera mngetahui arah yang diambil organisasi sehingga jika telah menjadi keputusan, mereka tidak ragu-ragu lagi untuk melaksakanya sesuai dengan rencana dalam mencapai tujuan;

**Communication (komunikasi)**: proses interaksi atau hubungan saling pengertian satu sama lain baik dengan atasan, maupun dengan sesama pegawai dengan maksud agar dapat ditrima dan dimengerti serta seseorang pemimpin dalam mengambil keputusan dahulu memberikan kesempatan kepada bawahanya mengemukan saran dan pendapatnya.

Menurut **Mahmud**i dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:21),** yaitu:

* + - 1. **Faktor Personal atu individual, meliputi: pengetahuan keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, komitmen yang dimiliki setiap individu.**
			2. **Faktor Kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semngat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.**
			3. **Faktor Tim, meliputi: kualitass dukungan dan semngat yang diberikan oleh rekan dalam suatu tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.**
			4. **Faktor Sistem, meliputi: sistem kerja, fasilits kerja atau infrastuktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi , dan kultur kinerja dalam organisasi.**
			5. **Faktor Kontekstal (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.**
1. **Hubungan Perilaku Birokrasi dengan Kinerja Pegawai**

Peneliti akan menguraikan hubungan perilaku birokrasi dengan kinerja pegawai dengan terlebih dahulu menguraikan definisi perilaku birokrasi dengan kinerja pegawai.

Perilaku Birokrasi menurut T**hoha** dalam bukunya **Perspektif perilaku Birokrasi Dimensi – Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid II (2002:184)** menyebutkan, bahwa:

**Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil interaksi antara inidvidu - individu dengan organisasinya . oleh karena itu untuk memahami perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu - individu sebagai pendukung organisasi tersebut.**

 Pengertian Kinerja Pegawai menurut **Mangkunegara** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia (2005: 69)** mengemukan bahwa:

**“Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seeorang pegawai dalam melaksakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.**

Penelitian yang dilakukan oleh **Manaf di Kecamatan Boliyihuto Kabupaten Gorontolo** sebagaimana dikutip oleh **alamsyah** dalam bukunyaa **Perilaku Organisasi dalam Birokrasi Pemerintahan (2004: 52)** menyebutkan bahwa:

**Dalam rangka peningkatan kinerja aparat kecamatan, maka diperlukan perbaikan prilaku sehingga aparat mampu menjadi penyedia layanan yang tanggap, fasilitator yang bertanggung jawab dan komunikator yang komunikatif.**

 Pendapat lain tentang hubungan perilaku birokrasi dan kinerja pegawai menurut **Mahsun** dalam bukunya **Pengukuran Kinerja Sektor Publik (2006:116)** menjelaskan **“Upaya memperbaiki kinerja tidak mungkin dapat berhasil jika perilaku para pegawai tidak diarahkan dengan baik”.**

Perilaku birokrasi sangat erat kaitanya dengan kinerja karena kinerja menunjuk secara langsung kepada perilaku perilaku Yng terlibat dalam proses. Perilaku birokrasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik. Penciptaan perilaku yang ideal didasarkan kepada pandangan bahwa kepentingan individu, kelompok dan kepentingan organisasi tidak saling bertabrakan melainkan dapat diselaraskan dengan penyelerasaan yang membentuk motivasi individual ataupun kelompok untuk memiliki keinginan, naluri untuk maju dan berkembang digabungakan dengan motivasi organisasional yang berwujud berbagai hal, seperti; insentif material yang diberikan organisasi, pengakuan, penghargaan dan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan sebagai upaya mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai dalam pelaksanaan dan peneyelesaian tugas untuk mencapai hasil kerja pegawai yang lebih baik.

Peneliti menggunakan model pendekatan sistem untuk mempermudah pemahaman hubungan perilaku birokrasi dengan kinerja pegawai.

Kesisteman dapat memainkan peranan yang amat penting dalam mengarahkan perilaku seseorang atau sekelompok organisasi sehingga berubah sifatnya dari ego-sentris.

Menurut **Silalahi** dalam bukunya **Pemahaman Praktis Asas – Asas Manajemen (2002:114)** menyebutkan, bahwa:

**Pendekatan sistem didasarkan atas suatu angapan bahwa organisasi dipandang sebagai sistem. Suatu sistem adalah satu set bagian – bagian yang Saling bergantung yang beroperasi sebagai satu kelurahan dalam pengajaran tujuan umum.**

Perilaku birokrasi salah satu bagian dalam organisasi dan beroprasi sebagai satu keseluruhan dalam mencapai tujuan organisasi. Adapaun model pendekatan sistemnya sebagai berikut:

|  |
| --- |
| ***Feed Forward*** |

**Proses (*Process)***

Perilaku birokrasi yang dijalankan oleh pimpinan dalam organisasi dapat dilakukan dengan upaya:

Karateristik Individu:

1. Kemampuan
2. Kebutuhan
3. Kepercayaan
4. Pengalaman
5. Pengharapan

Karakteristik Birokrasi:

1. Hirarki
2. Tugas – tugas
3. Wewenang
4. tanggung jawab
5. Sistem *Reward*
6. Sistem Kontrol

**Hasil *(output*)**

Kinerja pegawai dapat dilihat berdasarkan aspek- aspek:

1. Quality of work
2. Promptness
3. Initiative
4. Capability
5. Communication

**Masukan *(Input*)**

1. Kemampuan
2. SDM
3. Sarana dan prasarana

**Umpan balik (*Feed Back)***

1. Penambahan kinerja pegawai (SDM)
2. Penambahan peralatan penunjang/ sarana yang baik untuk kelancaran tugas.

**FEED BACK**

1. Dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Dapat memberikan pelayanan sesuai SOP No. 08 Tahun 2007 yang telah diputuskan Camat.

Sumber : Dimodifikasi oleh peneliti berdasarkan **Thoha** dalam bukunya **Prespektif perilaku Birokrasi (Dimensi-dimensi prima ilmu Administrasi ) Gambar 2.2**

**Model Pendekatan Sistem Perilaku Birokrasi dengan Kinerja Pegawai**

Penjelasan:

* + - 1. *Input* (masukan)

Adalah suatu masukan dalam suatu sistem pendekatan yang dapat dijadikan suatu bahan yang berguna untuk tercapainya suatu tujuan yang dikehendaki. Koordinasi Intern merupakan input bagi tercapainya Kinerja Pegawai Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung yang berdasarkan pada variabel-variabel Koordinasi Intern, yang terdiri dari : tanggungjawab, adanya proses, pengaturan secara teratur dari usaha kelompok, konsep kesatuan tindakan, dan tujuan koordinasi.

1. ***Skill* dan Kemampuan**

Skill atau kemampuan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dimiliki oleh pegawai Dinas Sosial Kota Bandung. Kemampuan pegawai dalam bekerja akan terlihat dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab sebagai pegawai. *Skill* atau kemampuan dari pegawai mendukung tercapainya tujuan organisasi dan kinerja pegawai dapat meningkat. *Skill* Pegawai Dinas Sosial Kota Bandung dikaitkan dengan tugas – tugas yang harus dilaksanakan oleh pegawai dan perbedaan kemampuan pegawai dapat digunakan dalam memperediksi pelaksanaan dan hasil kerja Pegawai Dinas Sosial Kota Bandung.

1. **Sumber Daya Manusia (SDM**)

Sumber Daya Manusia merupakan faktor penentu keberhasilan suatu organisasi, Sumber Daya Manusia perlu dikelola dengan baik karena manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi manusi perencana, pelaku sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi dalam hal ini adalah pegawai Dinas Sosaial Kota Bandung . pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan keperibadian pegawai dalam bekerja dan dengan tersedianya SDM yang handal akan menimbulkan etos kerja pegawai yang diharapkan.

1. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana kerja sebagai aspek pendukung dalam proses penyelesaian pekerjaan dengan adanya sarana dan prasarana kerja yang menunjang, maka penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Sarana dan prasarana kerja yang belum *up to date* dapat memperlambat penyelesaian pekerjaan.

1. **Proses**

Proses terdiri dari serangkain tahap kegiatan mulai dari menetukan sasaran sampai dengan tercapainya tujuan dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan mendorong pegawai Dinas SosiL Kota Bandung berprilaku lebih baik dalam meningkatkan kinerjanya berdasarkan karakteristik individu, meliputi: kemampuan, kebutuhan, pengalaman dan melalui karakteristik- karakteristik birrokrasi, meliputi hirarki : tugas- tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem *reward* dan sistem kontrol, karena perilaku birokrasi ikut memengaruhi baik dan buruknya kinerja pegawai.

1. ***Output***

*Ouput* merupakan hasil yang ditempuh dari serangkaian tahap kegiatan yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja pegawai. output dijadikan landasan untuk menilai atau mengukur kemajuan dari suatu kegiatan dengan adanya aspek- aspek kinerja pegawai meliputi; quality of work, propptness, intiative, capability, commuunacation, maka tujuan organisasi akan tercapai apabila didukung dengan perilaku birokrasi meliputi hirarki, tugas- tugas ,wewenang, tanggung jawab, sistem *reward* dan sistem kontrol. Dimana tinggi rendahnya kinerja pegawai tertung dari perilaku birokrasi Pegawai Dinas Sosial Kota Bandung dalam setiap pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan untuk lebih berprestasi dalam mencapai hasil kerja yang lebih baik.

1. **Feed back**

Umpan balik sebagai upaya tidak lanjut ata output yang dihasilkan. Feed back merupakan upaya pemeblajaran atas hasil pencapaian kinerja saat ini dan periode sebelumnya untuk digunakan sebagai dasar dalam upaya memberi kinerja di masa datang. Informasi hasil pengkuran kinerja dapat dihasilkan umpan balik terhadap input untuk mengarahkan perilaku birokrasi menuju perbaikan kinerja selanjutnya sehingga umpan balik akan memperbaiki kekurangan – kekurangan dalam hal peningkatan kinerja pegawai melalui penambahan kinerja pegawai yang terlatih dengan cara memberikan intruksi dalam mengajarkan perilaku baru untuk mendukung perbaikan kinerja dan penambhan peralatan penunjang untuk kelancaran tugas agar lebih ditingkatkan menuju peningkatan kinerja pegawai yang optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

1. ***Feed forward***

*Feed forward* sebagai pengaruh yang ditimbulkan baik bersifatpositif maupun negatif. Masukan atau input, terdiri atas, kemampuan, Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan prasarana memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan kinerja melalui perilaku birokrasi yang dijalankan oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi melalui karakterisktik individu, yang meliputi; kemampuan, kebutuhan, pengalaman dan juga melalui karakteristik- karakteristik birokrasi, meliputi; hirarki, tugas- tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem reward dan sistem kontrol. Pengaruh yang ditimbulkan dapat berdampak positif bagi peningkatan kinerja berupa prestasi yang didukung dengan perilaku yang baik dari individu maupun kelompok dalam suatu organisasi. Pengaruh tersebut dapat berdampak negatif bagi peningkatan kinerja berupa penurunan prestasi atau hasil kerja apabila tidak didukung dengan perilaku birokrasi yang baik dari individu maupun kelompok dalam organisasi.