**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Konsep Administrasi Negara**
	1. Pengertian Administrasi

 Sebelum memahami Administrasi Negara, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai administrasinya sendiri. Ilmu pengetahuan Administrasi merupakan suatu fenomena masyarakat baru, karena timbul sebagai salah satu cabang dari Ilmu-Ilmu Sosial yang ada, akan tetapi dalam prakteknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi.

 Administrasi secara etimologis berasal dari Bahasa Inggris, yaitu dari kata *Administration* yaitu *to Administre* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) dan to *direct* (menggerakkan). Dan Administrasi dalam Bahasa Belanda, yaitu *Administratie* yang meliputi kegiatan: catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketata usahaan *(clerical work).* Beberapa pengertian Administrasi menurut para ahli, yaitu:

 Menurut Prof. Dr. Sondang P.Siagian, dalam bukunya “Filsafat Administrasi”, (1997:3) mendefinisikan administrasi sebagai: **“Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.**

 Menurut S. Prajudi Atmosudirdjo yang dikutip oleh Sahya Anggara (2012:21) sebagai berikut: **“Administrasi adalah proses dan tata kerja yang terdapat pada setiap usaha-usaha kenegaraan atau swasta, usaha sipil atau militer, usaha besar, usaha kecil”.**

 Menurut Prof. Miriam Budiardjo (2008:17) bahwa: **“Negara adalah suatu organisasi dalam suatu wilayah yang memiliki kekuasaan tertinggi yang sah dan ditaati oleh rakyatnya.”** Menurut Djokosoetono yang dikutip oleh Inu Kencana Syafiie (2006:20), yaitu: **“Negara adalah suatu organisasi manusia atau kumpulan manusia-manusia yang berada di bawah suatu pemerintah yang sama.”**

 Menurut Dimock dan Dimock (1992:19) yang dikutip oleh Sahya Anggara dalam bukunya “Ilmu Administrasi Negara” (2012:134) mengemukakan bahwa:

**“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, digerakkan, dan dikemudikan.”**

* 1. Prinsip – prinsip Administrasi Negara

 Menurut Max Weber prinsip – prinsip administrasi negara yaitu:

* + - 1. **Adanya pembagian kerja , maksudnya spesialisasi pekerjaan**
			2. **Adanya hirarki posisi , maksudnya setiap posisi bawahan di control dan di awasi oleh atasan**
			3. **Aturan formal dan regulasi , maksudnya mengatur perilaku pekerja secara sama rata , menjamin kelangsungan dan stabilitas lingkungan kerja, dan mengurangi ketidak pastian performa kerja**
			4. **Hubungan yang impersonal , maksudnya tidak ada ikatan emosional antara atasan dan bawahan, menjamin kejelasan pemimpin**
			5. **Kompetesi khusus dan latihan merupakan criteria utama kedudukan administrative kriteria seleksi yang ketat dan tidak ada pengangkatan dan pemberhentian secara suka suka.**
			6. **Memperkerjakan karyawan berdasar Kepemimpinan Transformasional maksudnya kenyataannya pada saat ini, biasanya hal tersebut dilakukan saat baru membuka lowongan apabila Kepemimpinan Transformasional pekerja yang tidak diterima sesuai dalam bidangnya di berikan pelatihan atau bekal terlebih dahulu agar bisa menunjang kedepannya.**
	1. Ciri-ciri Administrasi Negara

 Ciri-ciri Administrasi Negara Menurut Thoha yang dikutip Anggara (2012:143) adalah sebagai berikut:

**Pelayanan yg diberikan oleh administrasi negara bersifat urgent (penting) jika dibandingkan dengan organisasi-organisasi swasta. Bersifat penting karena menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat. Jika pelayanan tersebut diserahkan ke pihak swasta maka pelayanan tersebut tidak dapat berjalan dengan baik karena organisasi swasta biasanya berorientasi kepada keuntungan bukan pelaanan masarakat yang non profit. Contoh: Pelayanan lalu lintas yang dilakukan di jalan raya dan pelayanan pengungkapan kejahatan reserse.**

**Pelayanan yg diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.**

**Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat administrasi negara mengacu kepada UU dan peraturan.**

**Pelayanan yang diberikan tidak dikendalikan oleh pasar.**

**Usaha-usaha yg dilakukan oleh administrasi negara sangat tergantung pada penilaian rakyat.**

* 1. Fungsi Administrasi Negara

 Dalam kegiatannya Henry Fayol yang kemudian dikutip oleh Anggara (2012:144) memisahkan fungsi administrasi kedalam 5 (lima) aspek pokok yang penting yaitu:

**Merencanakan**

**Mengoorganisasikan**

**Memimpin**

**Melaksanakan pengoorganisasian**

**Melaksanakan Pengawasan**

1. **Konsep Manajemen**
	1. Pengertian Manajemen

 Manajemen adalah skill atau kemampuan dalam mempengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu untuk kita. Manajemen memiliki kaitan yang sangat erat dengan leader atau pemimpin. Sebab pemimpin yang sebenanrnya adalah seseorang yang mempunyai kemampuan untuk menjadikan orang lain lebih dihargai, sehingga orang lain akan melakukan segala keinginan sang leader. Menurut **Mary Parker Follet**, mendefinisikan, bahwa manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

 Menurut **Lawrence A. Appley** berpendapat bahwa pengertian manajemen merupakan keahlian untuk menggerakan orang agar melakukan sesuatu. Ada 7 (tujuh) Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Sebagai berikut ini:

1. ***Customers Focus***

**Fokus Customer adalah prioritas utama dari Sistem Manajemen Mutu. Bentuk aplikasinya adalah dengan memberikan semua kebutuhan yang melebihi harapan Customer untuk ketercapaian kepuasan pelanggan. Sehingga keberlangsungan hidup perusahaan akan terjamin dalam jangka waktu yang panjang.**

1. ***Leadership***

**Setiap pimpinan yang ada di perusahaan memiliki peran sebagai pelatih yang memiliki target sesuai sasaran perusahaan melalui pemberdayaan karyawan, pembuat keputusan berdasarkan data dan fakta (decision maker) serta membuat standard sistem manajemen perusahaan yang diwariskan untuk genarasi berikutnya**

1. ***Engagement of people***

**Menciptakan dan memberikan nilai lebih kepada Customer akan lebih mudah bila didukung oleh personal yang kompeten, mampu diberdayakan dan terlibat di semua tingkatan di seluruh Perusahaan. Bentuk aplikasinya adalah dengan mempromosikan pendekatan proses dan pentingnya kontribusi setiap tingkatan di Perusahaan.**

1. ***Process Approach***

**Sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan di perusahaan bukan dibuat berdasarkan pendekatan departemen, akan tetapi berdasarkan proses murni yang ada di perusahaan dengan melibatkan seluruh pihak yang terkait.**

1. ***Improvement***

**Perusahaan yang sukses dan mampu bertahan dalam persaingan adalah Perusahaan yang fokus dalam improvement (peningkatan). Bentuk aplikasinya adalah dengan selalu melakukan perubahan melalui peningakatan berkelanjutan baik internal dan eksternal yang disesuaikan dengan iklim perubahan terkini. Sehingga perusahaan akan selalu siap menghadapi persaingan dengan para kompetitor.**

1. ***Evidence Based Decision Making***

**Membuat keputusan berdasarkan data dan fakta. Bentuk aplikasinya adalah setiap menetapkan kesimpulan dari sebuah permasalahan ditetapkan berdasarkan analisis fakta dan data yang diperoleh selama melakukan analisa. Sehingga keputusan yang diambil akan menghasilkan keputusan yang produktif dan tepat sasaran.**

1. ***Relationship Management***

**Untuk mempertahankan kesuksesan Perusahaan harus mengelola hubungannya dengan pihak-pihak yang berkepentingan (interested parties) diantaranya adalah para pemasoknya, mitra kerja, karyawan, pemerintah, masyarakat, dll.**

* 1. Fungsi Manajemen
		1. Fungsi Planning

fungsi planning adalah aktivitas untuk menyusun, merencanakan apa yang menjadi tujuan perusahaan serta bagaimana cara untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan atau planning dilakukan pada awal pembentukan perusahaan, seperti definisi diatas. Planning penting dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan. Mengapa menetapkan tujuan itu menjadi penting? Karena tanpa adanya tujuan yang jelas, maka aktivitas perusahaan juga tidak akan meningkat.

* + 1. Fungsi Organizing

Fungsi Organizing adalah fungsi yang mengatur segala sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Supaya sumber daya tersebut dapat berfungsi ditempat yang tepat serta mampu melaksanakan peran dan fungsinya secara maksimal, guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Bahasa mudahnya, organizing adalah proses membentuk kelompok terutama karyawan yang ada guna memudahkan untuk mengoptimalkan segala potensi yang ada. Proses organizing ini sangat membantu bagi manager perusahaan untuk mengelola perusahaan, karena lebih mudah dalam melakukan fungsi pengawasan.

* + 1. Fungsi Staffing

Staffing ini sebenarnya tidaklah jauh berbeda dengan organizing. Karena pada intinya adalah menampatkan orang di tempat yang tepat. Tetapi, staffing ini tidak melulu soal tenaga kerja saja. Tetapi lebih ke semua sumber daya yang ada, seperti peralatan, inventaris, dll. Nah, mengapa hal ini menjadi penting? Karena, terkadang 1 divisi tidak terlalu membutuhkan barang A misal, tetapi divisi lain sangat membutuhkannya.

* + 1. Fungsi Coordinating

Fungsi Coordinating juga biasa disebut dengan fungsi Directing, yang artinya sama yaitu mengarahkan. Jadi, Coordinating atau directing adalah fungsi yang bertujuan untuk meningkatakan keefektivitasan serta efisiensi kerja yang optimal. Directing alias fungsi pengarahan merupakan fungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dengan optimal dan menciptakan suasana lingkungan kerja yang dinamis, sehat dan yang lainnya.

* + 1. Fungsi Controlling

Terakhir adalah fungsi controlling, fungsi ini adalah fungsi yang bertugas menilai apakah pekerjaan yang dilakukan oleh SDM yang ada sudah mencapai target atau belum. Controlling ini sangat penting dilakukan, karena akan menentukan apakah kualitas dari layanan atau produk tersebut terjaga atau tidak. Karena itulah, tadi saya sudah jelaskan diawal, bahwa saat perencanaan harus ada standard khusus bagaimana suatu pekerjaan itu diselesaikan dengan baik apa tidak. Dengan controlling kita tahu, hal-hal apa saja yang perlu dibenahi, sehingga akan meningkatkan mutu pelayanan kita.

1. **Konsep Kepemimpinan**
	1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah hal yang menjadi topik penting dalam setiap penelitian yang diarahkan untuk mengkaji sebuah organisasi. Di dalam sebuah organisasi bisnis karakter seorang pemimpin dan gaya yang diterapkan dalam kepemimpinannya memberi pengaruh yang sangat besar terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi tersebut. Situasi global yang kompetitif ini, mengharuskan organisasi mempunyai kemampuan bertahan dan menang. Strategi yang bagus saja tidaklah memadai, saat ini keberadaan seorang pemimpin yang handal dibutuhkan oleh organisasi untuk mendukung strategi. Pemimpin yang handal bukan saja harus piawai dalam menyusun strategi, tetapi juga dapat menjalankan strategi dengan efektif.Young dalam Kartono (1998) mendefinisikan bahwa:

**“Kepemimpinan adalah bentuk dominasi yang didasari atas kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu, berdasarkan akseptasi atau penerimaan oleh kelompoknya dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi khusus.”**

 Ada juga kepemimpinan menurut George R. Terry (1972:458): **“Kepemimpinan adalah aktivitas mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi.”** Hamhiel dan Coons (1957:7) mendifinisikan bahwa **“kepemimpinan adalah perilaku dari seorang individu yang memimpin aktivitas-aktivitas suatu kelompok ke suatu tujuan yang akan dicapai bersama *(shared goal)*.”**

 Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa [kepemimpinan](http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/gaya-kepemimpinan.html) adalah kemampuan mempengaruhi bawahan atau kelompok untuk bekerja sama mencapai tujuan organisasi atau kelompok. Kepemimpinan dideskripsikan dalam beberapa istilah berdasarkan dengan ciri dan tindakan yang dilakukan mulai dari kepemimpinan kharismatik, kepimimpinan transaksional, hingga istilah terkini yang banyak dikemukakan adalah kepimimpinan transformasional, yang kini banyak 2 diterapkan oleh beberapa pemimpin organisasi termasuk organisasi pemerintahan dalam menjalankan kewajibannya. Model kepemimpinan transformasional merupakan model yang relatif baru dalam studi-studi kepemimpinan. Model ini dianggap sebagai model yang terbaik dalam menjelaskan karakteristik pemimpin. Konsep kepemimpinan transformasional mengintegrasikan ide-ide yang dikembangkan dalam pendekatan watak, gaya dan kontingensi. Esensi kepemimpinan transformasional adalah sharing of power.

* 1. Model Kepemimpinan Transaksional

 Ini merupakan model kepemimpinan yang berfokus pada transaksi antar pribadi, antara pemimpin atau pihak manajerial dan karyawan. Dua karakteristik dalam model kepemimpinan transaksional adalah:

* + - * 1. Para pemimpin menggunakan penghargaan kontigensi untuk memberikan motivasi pada karyawan.
				2. Para pemimpin melaksanakan tindakan korektif hanya ketika para bawahan gagal mencapai tujuan kinerja.
	1. Model Kepemimpinan Kharismatik

 Kepemimpinan ini menekankan perilaku pemimpin yang simbolis. Pesan pesan mengenai visi dan memberikan inspirasi, komunikasi non-verbal, daya tarik terhadap nilai nilai ideologis, stimulasi intelektual terhadap para pengikut oleh pemimpin, penampilan, kepercayaan diri sendiri dan untuk kinerja yang melampaui panggilan tugas.

* 1. Model Kepemimpinan Visioner

 Kepemimpinan ini adalah kemampuan untuk mengkreasikan dan mengartikulasikan suatu visi yang realistis yang dapat dipercaya serta menarik yang berhubungan dengan organisasi atau unit organisasi agar dapat terus tumbuh dan terus meningkat.

* 1. Model Kepemimpinan Demokratis

 Gaya kepemimpinan demokratis yaitu kemampuan mempengaruhi orang lain agar mau diajak bekerjasama dan mencapai tujuan yang ditetapkan bersama-sama oleh pimpinan dan atasan sebagai sutu tujuan bersama. Kepemimpinan tipe ini menjunjung tinggi kesederajatan, dan partisipatif. Pemimpin berkonsultasi pada bawahan dan meminta saran solutif untuk tindakan keputusan. Anak buah memberikan masukan terhadap kesulitan yang dialami dan juga penyelesaian solutif yang kemudian didiskusikan bersama pimpinan untuk pengambilan keputusan terbaik bersama-sama.

* 1. Model Kepemimpinan Transformasional

 [Kepemimpinan transformasional](http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/03/pengertian-kepemimpinan.html) mencakup upaya perubahan terhadap bawahan untuk berbuat lebih positif atau lebih baik dari apa yang biasa dikerjakan yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja. Setelah peneliti melakukan observasi dilapagan model kepemimpinan yang sesuai adalah kepemimpinan transformasional.

* 1. Kepemimpinan Transformasional

 Menurut Bass (1998) dalam Swandari (2003) mendefinisikan kepemimpinan trasnsformasional, sebagai berikut:

**“Kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi bawahan dengan cara-cara tertentu. Dengan penerapan kepemimpinan transformasional bawahan akan merasa dipercaya, dihargai, loyal dan respek kepada pimpinannya. Pada akhirnya bawahan akan termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan.”**

Definisi Menurut Burn dalam Yukl (1994:297) menjelaskan mengenai kepemimpinan transformasional sebagai berikut:

**“Kepemimpinan transformasional sebagai yang padanya “para pemimpin dan pengikut saling menaikkan diri ketingkat moralitas dan motivasi yang lebih tinggi”. Para pemimpin tersebut mencoba menimbulkan kesadaran dari para pengikut dengan menyerukan cita-cita yang lebih tinggi dan nilai-nilai moral, seperti kemerdekaan, keadilan dan kemanusiaan, bukan didasarkan atas emosi, seperti keserakahan, kecemburuan atau kebencian.”**

Definisi kepemimpinan transformasional Menurut O’Leary (2001), sebagai berikut:

“**Kepemimpinan Transformasional adalah gaya kepemimpinan yang digunakan oleh seseorang manajer bila ia ingin suatu kelompok melebarkan batas dan memiliki kinerja melampaui status atau mencapai serangkaian sasaran organisasi yang sepenuhnya baru. Kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi bawahan untuk berbuat lebih baik dari apa yang bisa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan kepercayaan atau keyakinan diri bawahan yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja.”**

* 1. Prinsip kepemimpinan transformasional

 Adapun prinsip – prinsip dari kepemimpinan transformasional menurut Erick Rees (2001):

1. **Simplifikasi**

**Keberhasilan dari kepemimpinan diawali dengan sebuah visi yang akan menjadi cermin dan tujuan bersama. Kemampuan serta keterampilan dalam mengungkapkan visi secara jelas, praktis dan tentu saja transformasional yang dapat menjawab Kemana kita akan melangkah menjadi hal pertama yang penting untuk kita implementasikan.**

1. **Motivasi**

**Kemampuan untuk mendapatkan komitmen dari setiap orang yang terlibat terhadap visi yang sudah dijelaskan adalah hal kedua yang perlu kita lakukan. Pada saat pemimpin transformasional dapat menciptakan suatu sinergitas di dalam organisasi, berarti seharusnya dia dapat pula mengoptimalkan, memotivasi dan memberi energi kepada setiap pengikutnya. Praktisnya dapat saja berupa tugas atau pekerjaan yang betul-betul menantang serta memberikan peluang bagi mereka pula untuk terlibat dalam suatu proses kreatif baik dalam hal memberikan usulan atau pun mengambil keputusan dalam pemecahan masalah, sehingga hal ini pula akan memberikan nilai tambah bagi mereka sendiri.**

1. **Fasilitasi**

**Dalam pengertian kemampuan untuk secara efektif memfasilitasi pembelajaran yang terjadi di dalam organisasi secara kelembagaan, kelompok, atau pun individual. Hal ini akan berdampak pada semakin bertambahnya modal intelektual dari setiap orang yang terlibat di dalamnya.**

1. **Mobilitasi**

**Yaitu pengerahan semua sumber daya yang ada untuk melengkapi dan memperkuat setiap orang yang terlibat di dalamnya dalam mencapai visi dan tujuan. Pemimpin transformasional akan selalu mengupayakan pengikut yang penuh dengan tanggung jawab.**

1. **Siap siaga**

**Yaitu kemampuan untuk selalu siap belajar tentang diri mereka sendiri dan menyambut perubahan dengan paradigma baru yang positif.**

1. **Tekad**

**Yaitu tekad bulat untuk selalu sampai pada akhir, tekad bulat untuk menyelesaikan sesuatu dengan baik dan tuntas. Untuk ini tentu perlu pula didukung oleh pengembangan disiplin spiritualitas, emosi, dan fisik serta komitmen.**

1. **Konsep Kinerja**

Menurut kamus umum, kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau performance, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan. Kinerja menurut Mangkunegara (2005: 67), bahwa:

**“Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.”**

 Definisi kinerja pegawai menurut Sjahrudin Rasul dalam buku Pengukuran Kinerja Suatu Tinjauan Pada Instansi Pemerintah (2000:9),menyatakan bahwa:

**“Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis.”**

Definisi kinerja Menurut Irawan (1994 :4) menyebutkan, bahwa:

**“Kinerja organisasi adalah kinerja yang ditunjukkan oleh organisasi secara keseluruhan, sedangkan kinerja proses adalah kinerja yang ditunjukkan oleh proses yang terjadi di dalam organisasi, sedangkan kinerja pekerja/pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh seorang pekerja/pegawai atau sekelompok pegawai/pekerja**.”

1. Aspek - aspek kinerja pegawai

 Menurut Soeprihanto, kinerja pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Soeprihanto, 1996:6). Menurut Soeprihanto, aspek-aspek kinerja meliputi:

1. **Kualitas pekerjaan**
2. **Kuantitas pekerjaan**
3. **Kemampuan bekerja sendiri**
4. **Pemahaman dan pengenalan pekerjaan**
5. **Kemampuan memecahkan persoalan**
6. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja

 Menurut **Mathis dan Jackson (2001:82)** faktor-faktor yang memengaruhi

kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

* 1. **Kemampuan mereka**
	2. **Motivasi**
	3. **Dukungan yang diterima**
	4. **Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan**
	5. **Hubungan mereka dengan organisasi.**

 Menurut Dwiyanto (1995:50) mengatakan beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, sebagai berikut:

1. **Produktivitas, Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahaini sebagai rasio antara input dengan output.**
2. **Kualitas Pelayanan, Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dan organisasi publik.**
3. **Responsivitas, kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kcbutuhan dan aspirasi.**
4. **Responbilitas , menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijkan organisasi**
5. **Akuntabilitas, suatu ukuran yang menunjukkan beberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang diiniliki oleh para stakeholders.**
6. **Hubungan Kepemimpinan Transformasional Dengan Kinerja Pegawai**

Menurut Mangkunegara (2009:15) faktor kinerja individu dalam organisasi adalah:

* + - 1. **Atribut Individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu, meliputi faktor individu (kemampuan, keahlian, latar belakang, serta deografid anfaktor psikologis meliputi persepsi, attitude, personality, pembelajaran, dan motivasi.**
			2. **Upaya kerja *(Work Effort)* yang membantu keinginan untuk mencapai sesuatu**
			3. **Dukungan Organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja stuktur organisasi dan *job design*.**

Dari kegiatan keterangan diatas menunjukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja pegawainya. Hal yang dipertegas oleh pendapat Bass yang kemudian dikutip oleh **(Wirawan 2002:49**) dengan menggunakan kepemimpinan transformasional pengikut dapat dicapai kinerja melebihi yang di harapkan pemimpin *(performance beyond expectation)*.

Hasil penelitian para ahli mengenai kepemimpinan transformasional yaitu **Karen Boehnke** dan **Nick Bontis** yang dikutip oleh **Suryanto (2007:31)** menyatakan:

**“Walau penelitian prinsip kepemimpinan transformasional perlu adaptasi untuk berbagai negara secara universal juga kepemimpinan transformasional membantu pemimpin memimpin karya lebih efektif menghasilkan kinerja terbaik “**

Sedangkan John Spark dan Joseph Schenk yang dikutip oleh suryanto (2007:31) mengatakan bahwa:

**“Hasil kepemimpinan transformasional, kepemimpinan trasnformasional sungguh-sungguh dapat mentransformasi pengikut dengan mendorong mereka melihat tujuan yang lebih tinggi pada dunia kerja.”**

Jadi peneliti menyimpulkan, bahwa antara administrasi, manajemen, organisasi dan kepimimpinan khususnya kepemimpinan transformasional serta kinerja pegawai itu satusama lainnya saling berkaitan. Terutama penjelasan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai sebagai berikut, teori pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai menurut **Waridin dan Bambang Guritno (2005)**, bahwa:

**“Gaya kepemimpinan transformasional pada dasarnya menekankan untuk menghargai tujuan individu sehingga nantinya para individu akan memiliki keyakinan bahwa kinerja aktual akan melampaui harapan kinerja mereka. Seorang pemimpin harus menerapkan gaya kepemimpinan untuk mengelola bawahannya, karena seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.”**