**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

* 1. **Pengertian Administrasi Publik**

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dulu, hanya saja para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi negara. **Chandler & Plano (2004:3)** dalam buku **Harbani Pasolong (2017),** menyatakan bahwa :

**“Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan di koordninasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola *(manage)* keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.**

Menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu *(art and science)* yang ditujukan untuk mengatur *“public affairs”* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan di bidang organisasi.

**Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970:21),** mendefinisikan administarsi publik :

1. **Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan,**
2. **Meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan hubungan diantara mereka,**
3. **Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan kerenanya merupakan sebgaian proses politik,**
4. **Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan terhadap masyarakat.**
5. **Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan penegrtian dengan administarsi perseorangan.**

Sedangkan **Nicholas Henry (1988)** menyatakan bahwa administrasi publik :

**“Kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.”**

**David H. Rosenbloom (2005)**,menunjukan bahwa :

**“Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, public dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintaha dibidang legislative, eksekutive, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagainya”.**

* + 1. **Peranan Administrasi Publik**

**Karl Polangi dalam Keban (2004:15),** dikutip dari buku **Harbani Pasolong (2017)** menyatakan bahwa:

**“Kondisi ekonomi suatu negara sangat bergantung kepada dinamika administrasi public”. Selanjutnya Frederik A. Cleveland dalam keban menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi.**

Keban (2004:15)**,** menjelaskan bahwa peranan adminitrasi publik dapat diamati secara jelas dari dinamika pengaturan dan perubahan jenis departemen, penempatan materi dan semua jajaran dalam jabatannya, pengaturan persyaratan jabatan, mekanisme pengangkatan/pemilihan dan pemberhentian para gubernur, bupati, dan, walikota, setra semua sekertaris daerah, kepala dinas, kepala badan dan kepala kantor pada tinggkat lokal. Peranan tesebut dapat dirasakan ketika kualitas para birokrat kunci atau eksekutif seperti, menteri dan semua pejabat eselon yang ada dipusat atau daerah tidak memadai, penggantian struktur dan fungsi birokrasi mulai dari pusat sampai didaerah tidak responsif.

* + 1. **Ruang Lingkup Administasi Publik**

Untuk menjelaskan secara garis besar ruang lingkup teoritis administrasi publik, maka dapat dilihat dari isu-isu yang dibahas oleh buku atau teks admnistrasi publik yang populer dapat dijadikan rujukan asumsinya, isu yang dibahas dalam buku teks tersebut tentunya masih bersifat kontemporer untuk diperhatikan, baik oleh para teoritis maupun praktisi administrasi publik. **Nicholas Henry (1995)** dalam **Pasolong (2017)**, memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, antara lain:

1. **Organisasi Publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi,**
2. **Manajemen publik yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi prgram dan produktivitas, anggran publik dan manajemen sumber daya manusia, dan**
3. **Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, adminitrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.**

**Dimock & dimock (1993-19)**,juga mengatakan bahwa :

**“Administrasi publik merupakan suatu bagian dari administasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga, mulai dari suatu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa, disusun digerakan dan kemudian dikendalikan”.**

* + 1. **Pengertian Organisasi**

Menurut **James D. Mooney** yang dikutip oleh **Inu Kencana Syafie, Djamaludin Tandjung, Supardon Modeong (2006)** dalam buku “Ilmu Administrasi Publik” mengatakan bahwa :

**“Organization os the form of every human association for the attainment of common purpose”.Maksudnya organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang – orang untuk pencapaian suatu tujuan bersama.**

Menurut **John D. Millet** yang dikutip oleh **Inu Kencana Syafie, Djamaludin Tandjung, Supardon Modeong (2006)** dalam buku “Ilmu Administrasi Publik” mengatakan bahwa :

**“Organization is the structural framework within which the work of many individuals a carried on for the realization of common purposes”. Maksudnya organisasi adalah sebagai ilmu kerangka struktur dimana pekerjaan dan beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan tujuan bersama.**

Sedangkan menurut **M. Thoha (2005:223)** menyatakan bahwa organisasi adalah suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab dan pembagian kerjasama untuk menjalankan fungsi tertentu.Menurut **Waldo** yang dikutip oleh **Silalahi** dalam bukunya “Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi” (2003:124) mengatakan bahwa organisasi adalah :

**“Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan di antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi”.**

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah sekelompok orang yang berada dalam satu wadah dalam melakukan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan bersama.

* + 1. **Definisi Kinerja**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip dan diterjemahkan oleh **Hadari Nawawi (2006: 63)** mengatakan bahwa “Kinerja adalah (a) sesuatu yang dicapai, (b) prestasi yang diperlihatkan, (c) kemampuan kerja”. Definisi lain mengenai kinerja menurut Hadari Nawawi (2006: 63) adalah “Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampui batas waktu yang disediakan”. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Menurut **Widodo** (2006:78) dalam buku **Harbani Pasolong** (2017), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Selain itu Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat menjadi **LAN-RI** (1999:3), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi oganisasi. Konsep ini lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Sedangkan **Timpe** (1998:9) menyatakan kinerja adalah prestasi kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen. Hasil penelitian Timpe menunjukan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi juga akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan begitupun sebaliknya.

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya **(Mangkunegara, 2009:18)**. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif.Sedangkan, menurut Siswanto (dalam

**Menurut Henry Simamora (1995:327)**, kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Rivai (dalam **Muhammad Sandy, 2015:12**) memberikan pengertian bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Pengertian kinerja menurut **Stephen Robbins** yang diterjemahkan oleh **Harbani Pasolong** (2007 : 176) yaitu :

**“Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.”**

Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas **(Tangkilisan, 2005 : 178)**.

Pengertian kinerja menurut **Moeheriono (2012:95)** menyatakan bahwa kinerja adalah :

**“Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.” (Abdullah, 2014:3).**

**Amstrong dan Baron (1998:15),** memberikan pengertian bahwa kinerja merupakanhasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Sedangkan menurut **Wibowo** (2007:7) menyebutkan bahwa kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung. **Wirawan** (2009:5) menyebutkan bahwa kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam Bahasa Inggris adalah *performance*.Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

**Harbani Pasolong** (2017:205) menyatakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen, yaitu :

1. **Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.**
2. **Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.**
3. **Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.**
4. **Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengkuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.**

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut produktivitas, kualitas serta ketepatan waktu dan pelaksanaanya.

* + 1. **Standar Kinerja**

Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan merupakan pembanding (*benchmark*) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun para karyawan **(Abdullah, 2014:114**) Standar kinerja menurut **Wilson** (dalam **Da Silva**, 2012:53) adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding (*benchmark*) atas tujuan atau target yang ingin dicapai, sedangkan hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.

* + 1. **Fungsi Standar Kinerja**

Standar kinerja sebagaimana yang dijelaskan **Abdullah** (2014:115) memiliki fungsi antara lain:

1. **Sebagai tolok ukur (*benchmark)* untuk menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja ternilai**
2. **Memotivasi karyawan agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadikan standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan perlu dikaitkan dengan *reward* atau imbalan dalam sistem kompensasi.**
3. **Memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kuantitas maupun kualitas.**
4. **Memberikan pedoman kepada karyawan berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan.**

* + 1. **Penilaian Kinerja**

Terdapat kurang lebih 2 (dua) syarat utama yang diperlukan guna melakukan penilaian kinerja yang efektif, yaitu 1) adanya kriteria kinerja yang dapat diukur secara objektif ; dan 2) adanya objektivitas dalam proses evaluasi (**Gomes**, 2003:136). Sedangkan dari sudut pandang kegunaan kinerja itu sendiri, **Sondang Siagian** (2008:223-224) menjelaskan bahwa bagi individu penilaian kinerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen SDM.

Berdasarkan kegunaan tersebut, maka penilaian yang baik harus dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional serta diterapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematik.Dengan demikian, dalam melakukan penilaian atas prestasi kerja para pegawai harus terdapat interaksi positif dan kontinyu antara para pejabat pimpinan dan bagian kepegawaian.

Untuk mempertegas dan memperjelas bagaimana penilaian kinerja dalam suatu organisasi dapat menghasilkan individu-individu yang berkualitas maka **Malayu S P Hasibuan** (dalam **Yani**, 2012:118) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah menilai rasio dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan.

Menurut **Simamora** (2004:458) penilaian kinerja adalah suatu proses dengannya suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan dapat memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan untuk mengetahui seberapa baik seseorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi.

Menurut **Attwood Margaret & Stuart Dimmock** (**Sedarmayanti** 2007 : 260 ) Definisi kata*“to appraise”*(menilai) adalah: “menetapkan harga untuk” atau “menilai suatu benda”. Jika menggunakan istilah “penilaian kinerja”,berarti kita terlibat dalam proses menentukan nilai karyawan bagi perusahaan, dengan maksud meningkatkannya.

Menurut **Dessler,Gary** (**Sedarmayanti**, 2007:260) mengungkapkan penilaian kinerja adalah prosedur apa saja yang meliputi :

1. **Penetapan standar kinerja**
2. **Penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar.**
3. **Memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan untuk menghilangkan penurunan kinerja atau terus bekerja lebih giat**.

Menurut **Dimmock** (**Sedarmayanti**, 2007 : 263) mengungkapkan tujuan penilaian kinerja yaitu :

1. **Membantu meningkatkan kinerja**
2. **Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan**
3. **Menilai kebutuhan pelatihan dan pengmbangan**
4. **Menyepakati rencana untuk pengembangan karyawan di masa depan**
5. **Menilai potensi di masa depan untuk kenaikan pangkat.**
6. **Memberi umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka**
7. **Memberi konsultasi kapada karyawan mengenai peluang karier**
8. **Menentukan taraf kinerja karyawan untuk maksud peninjauan gaji**
9. **Mendorong pimpinan untuk berpikir cermat mengenai kinerja staf pada umumnya dan faktor yang mempengaruhinya, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri**.

Menurut **Cascio** (**Suwatno**, 2011 : 198-199) terdapat enam syarat yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam mengukur efektif atau tidaknya sistem penilaian kinerja, yaitu :

1. Penilai *(Supervisor)*

Mengukur kemampuan dan motivasi penilai dalam melakukan penilaian secara terus menerus, merumuskan kinerja karyawan secara obyektif, dan memberikan umpan balik bagi karyawan.

1. Keterkaitan (*Relevance)*

Mengukur keterkaitan langsung unsur-unsur penilaian kinerja dengan pekerjaan.

1. Kepekaan *(Sensivity)*

Mengukur keakuratan/kecermatan sistem penilaian kinerja yang dapat membedakan karyawan yang berprestasi dan yang tidak berprestasi, serta sistem harus dapat digunakan untuk tujuan administrasi kekaryawanan

1. Keterandalan *(Reliability)*

Mengukur keandalan dan konsistensi alat ukur yang digunakan

1. Kepraktisan *(Practicality)*

Mengukur alat penilaian kinerja yang mudah digunakan dan dimengerti oleh penilai dan bawahannya

1. Dapat diterima *(Acceptability)*

Mengukur kemampuan penilai dalam melakukan penilaian sesuai dengan kemampuan tugas dan tanggung jawab bawahannya. Mengkomunikasikan dan mendefinisikan dengan jelas standar dari unsur-unsur penilaian yang harus dicapai

Selanjutnya peneliti akan mengemukakan ukuran-ukuran dari Kinerja karyawan yang dikemukakan oleh **Bernardian & Russell** (dalam **Faustino Cardoso Gomes** 2005 : 142) :

1. *Quantity of work* (Kuantitas Pekerjaan) : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* (Kualitas pekerjaan) : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* ( Pengetahuan Terhadap Pekerjaan) : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativenes*s (Kreativitas) : keaslian gagasan –gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan- persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* (Kerjasama) : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability* (Keteguhan dalam bekerja) : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* (Inisiatif) : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
8. *Personal Qualities* (Kualitas Pribadi) :menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan atau program yang memiliki tujuan untuk mewujudkan sasaran atau target yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi baik itu organisasi sektor publik maupun organisasi sektor privat. Untuk mencapai kinerja yang baik harus memperhatikan faktor- faktor yang mempengaruhi seperti tingkat kedisiplinan, motivasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja serta faktor-faktor yang lain. Sehingga dari faktor- faktor tersebut kita dapat menilai seberapa besar dan bagaimana kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

* + 1. **Indikator kinerja**

Dalam merumuskan beberapa indikator kinerja dalam penelitian ini didasarkan atas beberapa teori-teori yang ada. Berdasarkan pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2003:147-148) bahwa arti*performance* atau kinerja dapat disimpulkan menjadi sebagai berikut :

**“*Performance”* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral danetika.**

Sedangkan menurut Bernardian & Russel (dalam Sedarmayanti 2003:148) kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai *outcome* yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula.Selanjutnya menurut Hasibuan (1999:75), kinerja atau prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang didasarkan atas kecakapan, usaha dan kesempatan.Lebih lanjut dikemukakan bahwa gabungan dari tiga faktor penting yaitu; kecakapan, usaha, dan kesempatan.

Menurut Mahmudi (2005:103) mengatakan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.Sedangkan Mahsun (2006:77) mengemukakan bahwa jenis indikator kinerja pemerintah daerah meliputi indikator masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat dan dampak.

Berikut adalah penjelasan dari teori indikator kinerja yang disampaikan oleh Mahsun. Penjelasan dari jenis-jenis diatas adalah sebagai berikut:

1. Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya : a) Jumlah dana yang dibutuhkan; b) Jumlah pegawai yang dibutuhkan; c) Jumlah infrastruktur yang ada; serta d) Jumlah waktu yang digunakan
2. Indikator proses (*Process*). Dalam indikator ini, organisasi/ instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis pelaksanaan kegiatan organisasi/ instansi. Misalnya : Ketaatan pada peraturan perundangan.
3. Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non-fisik. Indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya : Jumlah produk atau jasa yang dihasilkan, serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa.
4. Indikator hasil (*Outcomes*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). *Outcome* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/ instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak. Misalnya : a. Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; b. Produktivitas para karyawan atau pegawai.
5. Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya : a. Tingkat kepuasan masyarakat; b. Tingkat partisipasi masyarakat.
6. Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Lebih lanjut Schuler dan Dowling menjelaskan indikator pengukuran diatas tergolong penilaian umum yang dapat digunakan kepada setiap pegawai kecuali kemampuan melakukan supervisi.Surya Dharma (2005: 101) menyebutkan indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kinerja pegawai adalah (1) pemahaman pengetahuan, (2) keahlian, (3) kepegawaian, (4) perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik.

* 1. **Pegawai Negeri Sipil**

Dalam rangka mewujudkan pegawai negeri sipil yang handal, professional, dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintahan yang menerapkan prinsip- prinsip kepemerintahan yang baik (*good governance)*, maka pegawai negeri sipil sebagai unsur aparatur negara dituntut untuk setia kepada Pancasila, Undang- undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Pemerintah, bersikap displin, jujur adil, transparan dan akuntabel dalam melaksanakan tugas.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syaratyang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu perundang-undangan dan digaji menurut perundang-undangan yang berlaku.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) berkedudukan sebagai aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, UUD 1945, negara dan pemerintah, menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.Kesetiaan dan ketaatan yang penuh tersebut mengandung pengertian bahwa PNS berada sepenuhnya di bawah pemerintah.

Pegawai Negeri merupakan aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan di Indonesia. Pegawai Negeri di Indonesia terdiri atas :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. Anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI)
3. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri)

Pegawai Negeri Sipil terdiri atas:

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat (PNS Pusat), yaitu PNS yang gajinya dibebankan pada APBN, dan bekerja pada kementerian, lembaga non kementerian, kesekretariatan negara, lembaga-lembaga tinggi negara, instansi vertikal di daerah-daerah, serta kepaniteraan di pengadilan.
2. Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNS Daerah), yaitu PNS yang bekerja di Pemerintah Daerah dan gajinya dibebankan pada APBD. PNS Daerah terdiri atas PNS Daerah Provinsi dan PNS Daerah Kabupaten/ Kota.

**Menurut Pasal 1 angka (3) UUASN, PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.**

Baik PNS Pusat maupun PNS Daerah dapat diperbantukan di luar instansi induknya.Jika demikian, gajinya dibebankan pada instansi yang menerima pembantuan.Di samping PNS, pejabat yang berwenang dapat mengangkat Pegawai Tidak Tetap (PTT) atau disebut pula honorer; yaitu pegawai yang diangkat untuk jangka waktu tertentu untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan yang bersifat teknis dan profesional sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi.PTT tidak berkedudukan sebagai pegawai negeri.

Dalam birokrasi pemerintah dikenal jabatan karir, yakni jabatan dalam lingkungan birokrasi yang hanya dapat diduduki oleh PNS. Jabatan karir dapat dibedakan menjadi 2, yaitu :

1. Jabatan Struktural, yaitu jabatan yang secara tegas ada dalam struktur organisasi. Kedudukan jabatan struktural bertingkat-tingkat dari tingkat yang terendah (eselon IV/b) hingga yang tertinggi (eselon I/a). Contoh jabatan struktural di PNS Pusat adalah: Sekretaris Jenderal, Direktur Jenderal, Kepala Biro, dan Staf Ahli. Sedangkan contoh jabatan struktural di PNS Daerah adalah: sekretaris daerah, kepala dinas/ badan/ kantor, kepala bagian, kepala bidang, kepala seksi, camat, sekretaris camat, lurah, dan sekretaris lurah.
2. Jabatan Fungsional, yaitu jabatan yang tidak secara tegas disebutkan dalam struktur organisasi, tetapi dari sudut pandang fungsinya diperlukan oleh organisasi, misalnya: auditor (Jabatan Fungsional Auditor atau JFA), guru, dosen, dokter, perawat, bidan, apoteker, peneliti, perencana, pranata komputer, statistisi, pranata laboratorium pendidikan, dan penguji kendaraan bermotor.

Setiap PNS memiliki hak memperoleh kenaikan pangkat, yakni penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdiannya.Ada beberapa jenis kenaikan pangkat, diantaranya kenaikan pangkat reguler, kenaikan pangkat pilihan (misalnya karena menduduki jabatan fungsional dan struktural tertentu, menunjukkan prestasi kerja yang luar biasa baiknya, atau menemukan penemuan baru yang bermanfaat bagi negara), kenaikan pangkat anumerta, dan kenaikan pangkat pengabdian.PNS yang menunjukkan prestasi kerja luar biasa baiknya bisa mendapatkan penghargaan yang disebut Satyalencana Karya Satya.

1. Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.
2. Pelanggaran disiplin adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan PNS yang tidak menaati kewajiban dan/ atau melanggar larangan ketentuan disiplin PNS, baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja
3. Hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan kepada PNS karena melanggar peraturan disiplin PNS

Sebagai aparatur pemerintah yang diangkat dan digaji oleh pemerintah tentunya Pegawai Negeri Sipil mempunyai kewajiban sebagaimana diatur dalam UU ASN Bagian Kesatu Bab VI Pasal 21 adalah PNS berhak memperoleh :

1. Gaji, tunjangan, dan fasilitas;
2. Cuti
3. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua;
4. Perlindungan; dan
5. Pengembangan kompetensi.

Kewajiban pegawai ASN sebgaiamana diatur dalam UU ASN Bagian Ketiga Bab VI Pasal 21 berkewajiban :

1. Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah;
2. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa;
3. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang;
4. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab;
6. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan;
7. Menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
8. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
   1. **Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut **Kotler** (Sinambela, 2006:4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasanmeskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan **Lukman** (Sinambela, 2006:4) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan dikemukakan oleh **Granross** (dalam Ratmiko dan Winarsih 2006:3) :

**“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagaiakibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untukmemecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.**

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik.Publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti masyarakat, umum dan negara. Kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik menurut **Sinambela** (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh **Moenir** (2006:26), adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

* 1. **Pengangguran**

Definisi pengangguran dalam arti luas adalah penduduk yang tidak berkerja tetapi sedang mencari perkerjaan atau sedang mempersiapkan suatu usaha baru atau penduduk yang tidak mencari pekerjaan karena sudah diterima bekerja tetapti mulai bekerja.

Pengangguran adalah masalah makro ekonomi yang mempengaruhi manusia secara langsung dan merupakan yang paling berat. Kebanyakan orang kehilangaan pekerjaan berarti penurunan standar kehidupan dan tekanan psikologis. Jadi tidaklah mengejutkan jika pengangguran menjadi topik yang sering dibicarakan dalam perdebatan politik dan para politis sering mengklaim bahwa kebijakan yang mereka tawarkan akan membantu menciptakan lapangan kerja (Mankiw, 2006:154)

Pengangguran (unemployment) merupakan kenyataan yang dihadapi tidak saja oleh negara-negara sedang berkembang (developing countries), akan tetapi juga negara-negara yang sudah maju (developed countries). Secara umum, pengangguran didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang yang tergolong dalam kategori angkatan kerja (labor force) tidak memiliki pekerjaan 13 dan secara aktif sedang mencari pekerjaan (Nanga, 2001) Pengangguran merupakan suatu keadaan di mana seseorang yang tergolong dalam kategori angkatan kerja tidak mempunyai pekerjaan dan juga secara aktif tidak sedang mencari pekerjaan *(Nanga, 2005: 249).*

Seseorang yang tidak bekerja tetapi secara aktif mencari pekerjaan tidak dapat digolongkan sebagai penganggur. Selain itu pengangguran diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang yang tergolong dalam angkatan kerja ingin mendapatkan pekerjaan belum dapat memperolehnya (Sukirno, 2000).

Untuk mengetahui besar kecilnya tingkat pengangguran dapat diamati melalui dua pendekatan antara lain sebagai berikut :

1. Pendekatan Angkatan Kerja (Labor force apprpach) Besar kecilnya tingkat pengangguran dihitung berdasarkan presentase dari perbandingan jumlah antara orang yang menganggur dan jumlah angkatan kerja.
2. Pendekatan pemanfaatan tenaga kerja (Labor utilization approach) Untuk menentukan besar kecilnya tingkat pengangguran yang didasarkan pada pendekatan pemanfaatan tenaga kerja antara lain: 1) Bekerja penuh (employed) yaitu orang-orang yang bekerja penuh atau jam kerjanya mencapai 35 jam per minggu. 2) Setengah menganggur (underemployed) yaitu mereka yang bekerja, tetapi belum dimanfaatkan secara penuh, artinya jam kerja mereka dalam seminggu kurang dari 35 jam (Murni, 2006).

Jenis pengangguran dibedakan menjadi 2 golongan, untuk yang pertama adalah jenis pengangguran berdasarkan sebab terjadinya dan kedua adalah jenis pengangguran berdasarkan lamanya waktu bekerja, berikut ulasannya :

1. **Jenis pengangguran berdasarkan sebab terjadinya:**

* Pengangguran Siklikal *(Cyclical Unemployment)*, pengangguran ini terjadi karena maju-mundurnya ekonomi suatu negara. Ketika perekonomian mengalami kemunduran daya beli masyarakat pun akan menurun. Akibatnya perusahaan akan mengurangi produksi dan perusahaan banyak memberhentikan karyawannya.
* Pengangguran strutktural adalah jenis pengangguran yang disebabkan perubahan struktur perekonomian. Contohnya peralihan perekonomian dari sektor perkebunan ke sektor industri. Masyarakat yang ingin bekerja di sektor industri sulit bekerja karena mereka terbiasa bekerja di sektor perkebunan sehingga harus menyesuaikan diri bila ingin bekerja di sektor industri.
* Pengangguran friksional adalah pengangguran yang disebabkan oleh sistem yang tidak bisa mempertemukan antara pembuka lowongan kerja dan pencari kerja. entah itu karena kendala informasi, waktu ataupun geografi.
* Pengangguran teknologi disebabkan oleh adanya peralihan dari tenaga kerja manusia menjadi mesin. Perusahaan biasanya lebih memilih menggunakan tenaga mesin dibandingkan tenaga manusia karena lebih cepat, mudah dan hemat biaya.

1. **Jenis penganguran berdasarkan lama waktu kerja**

* Pengangguran terbuka adalah keadaan sesorang yang sama sekali tidak bekerja dan sedang berusaha mencari pekerjaan. Pengangguran terbuka disebabkan oleh lapangan kerja yang tidak tersedia atau tidak adanya kecocokan antara lowongan kerja dan latar belakang pendidikan.
* Pengangguran Tidak Sepenuh Waktu/Setengah PengangguranPengangguran jenis ini ditujukan pada seseorang yang mempunyai pekerjaan namun jam kerja hanya sedikit atau tidak seusai standar 7-8 per hari sehingga penghasilan mereka pun kadang tidak mencukupi.
* Pengangguran Terselubung (Disguised Unemployment). Pengangguran terselubung adalah pengangguran yang pada orang yang mempunyai pekerjaan tapi produktivitasnya rendah. entah itu karena ketidak sesuaian latar belakang pendidikan dengan pekerajaan ataupun lainnya. Pengangguran jenis ini menyebabkan produktivitas kerja yang rendah.
* Pengangguran musiman adalah pengangguran yang tidak dapat bekerja ketika pergantian musim, misalnya orang-orang yang bekerja sebagai petani sawah mereka akan bekerja selama musim panen setelah itu mereka menganggur menunggu musim berikutnya. Begitupun misalnya dengan nelayan.
  1. **Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono 2005:65).

Tercapaianya tujuan organisasi atau suatu badan instansi tentunya bergantung terhadap sumber daya manusianya. Terlihat bahwa untuk mencapai visi, misi serta tujuan dari organisasi atau badan instansi haruslah memperhatikan keadaan dari pegawai dalam organisasi tersebut. Organisasi atau badan instansi merupakan sebuah wadah bagi pegawai untuk mengembangkan diri dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap organisasi atau badan instansi agar dapat mencapai tujuannya. Oleh karna itu jika kinerja seluruh pegawai di suatu badan instansi sudah baik, maka dapat dikatakan kinerja dari badan instansi tersebut juga akan baik, begitupun dengan sebaliknya.

Kinerja terhadap pegawai sangat perlu diketahui dan diterapkan pada suatu organisasi ataupun badan instansi pemerintah agar mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuannya, Oleh karena itu untuk mempunyai kualitas kinerja yang baik, seorang pegawai harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya.

Maka dari hal tersebut peniliti ingin mengetahui bagaimana kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat, khususnya pada bidang Penempatan, Perluasan Tenaga Kerja dan Transmigrasi terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja diantaranya yaitu:

1. Kurangnya lahan pekerjaan/Perusahaan yang disediakan untuk para pencari kerja sehingga tingkat pengangguran di Jawa Barat akan terus menaik, juga pada program kegiatan yang diadakan belum mampu menaungi pencaker yang berdatangan dari berbagai kalangan.
2. Rendahnya pada kualitas pelayanan dan pekerjaan, dilihat dari gerai layanan informasi kerja (GLIK).
3. Kurangnya pelaksanaan program kegiatan Job fair sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Kurangnya pertanggung jawaban pada pemberian laporan/data sehingga pemberian informasi mengenai seputar lowongan pekerjaan menjadi terhambat.

Umumnya pada setiap organisasi atau badan instansi pemerintah menginginkan agar pegawai berhasil dalam melaksanakan tugas pekerjaannya sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Baik buruknya kinerja dapat disebabkan oleh kemampuan pimpinan dalam mempengaruhi pegawai, adapun hal lain agar para pegawaidapat bekerja sesuai harapannya, dengan cara mempengaruhi pegawai memberikan motivasi kerja terhadap pegawai. Oleh karna itu semakin banyaknya pimpinan dapat memberikan motivasi kerja yang baik maka akan semakin besar peluang kinerja pegawai yang diharapkan.

Sesuai dengan permasalahan tersebut, indikator yang digunakan untuk memecahkan masalah yaitumenggunakan teori kinerja dari Dwiyanto (dalam Pasolong 2017: 206-208) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja, adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas. Tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara *input* dengan *output.*Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivtas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting.Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.
2. Kualitas Layanan. Cendrung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas.Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik.Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.
3. Responsivitas. Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung mengambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik.Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.
4. Responsibilitas. Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Lenvine (dalam Dwiyanto 2006:51). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas. Menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dimasyarakat.Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Melihat dari beberapa indikator atau dimensi kinerja menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2017) yang telah dipaparkan diantaranya menyangkut produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dapat dinilai cocok untuk menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Dimensi-dimensi yang ada pada teori tersebut sangat berkaitan dengan masalah yang diindikasikan dalam penelitian ini. Adapun bagan dari kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

**Kerangka Berpikir**

|  |
| --- |
| Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam menangani pengangguran |

|  |
| --- |
| Masalah :   1. Lahan pekerjaan/Perusahaan yang disediakan masih kurang untuk penganggur 2. Rendahnya kualitas pelayanan GLIK 3. Kurangnya pelaksanaan program kegiatan Job Fair 4. Kurangnya pertanggung jawaban pada pemberian laporan/data |

|  |
| --- |
| Indikator kinerja menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2011 : 178-179)   1. Produktivitas 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas |

|  |
| --- |
| Kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat |

* 1. **Proposisi**

Peneliti merumuskan proposisi sebagai berikut :

Kinerja dapat mengalami peningkatan apabila dilakukan peningkatan pegawai dalam memberikan kualitas kerja yang baik. Terdapat adanya titik yang menjadi acuannya yaitu :

1. **Produktivitas**
2. **Kualitas layanan**
3. **Responsivitas**
4. **Responsibilitas**
5. **Akuntabilitas**

Berdasarkan pada kerangka pemikiran sebelumnya, maka penulis merumuskan proposisi sebagai berikut :**“Kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam menangani pengangguran yang terkait dengan produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas”.**