**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

1. **Kajian Pustaka**

Untuk menunjang pemahaman saya akan memaparkan teori-teori dari beberapa ahli sebagai berikut:

1. **Administrasi**

**White** yang dikutip oleh **Maksudi** dalam bukunya yang berjudul **“Dasar-dasar Administrasi Publik” (2017:27)**  mengemukakan pengertian adsministrasi yaitu:

**“Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat di setiap usaha kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, usaha besar maupun kecil.”**

**Siagian** yang dikutip oleh **Maksudi** dalam bukunya yang berjudul **“Dasar-dasar Administrasi Publik” (2017:28)***,* memberikan definisi sebagai berikut:

**“Administrasi adalah adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umunya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”**

Dari definisi di atas menjelaskan bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh lebih dari satu orang untuk mencapai tujuan bersama.

**Maksudi** dalam bukunya yang berjudul **“Dasar-dasar Administrasi Publik” (2017:33)** mengemukakan unsur-unsur administrasi sebagai berikut:

* + - 1. **Ada kelompok manusia, yang terdiri dari dari dua orang atau lebih**
      2. **Ada wadah atau tempat untuk bekerja sama**
      3. **Ada hubungan kerja sama**
      4. **Ada aktivitas atau kegiatan, atau proses**
      5. **Ada pembagian tugas secara tegas di antara mereka yang bekerja sama.**
      6. **Ada tujuan yang ingin dicapai bersama**

1. **Organisasi**

**Mariane** dalam bukunya yang berjudul **“Azaz-Azaz Manajemen” (2018:98),** mengemukakan definisi organisasi sebagai berikut:

**“Organisasi adalah menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya.”**

**Selzick** yang dikutip oleh **Tika** dalam bukunya yang berjudul **“Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan” (2014:4),** mengemukakan definisi organisasi sebagai berikut:

**“Organisasi adalah pengaturan personil guna memudahkan pencapaian beberapa tujuan yang telah ditetapkan melalui alokasi fungsi dan tanggung jawab”**

**Mariane** dalam bukunya yang berjudul **“Azaz-Azaz Manajemen” (2018:99),** mengemukakan unsur-unsur organisasi sebagai berikut**:**

1. **Manusia (*human factor*), artinya organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipimpin (bawahan)**
2. **Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada, jika ada tempat kedudukannya.**
3. **Tujuan, artinya organisasi baru adajika ada tujuan yang ingin dicapai.**
4. **Tugas, artinya organisasi itu baru ada jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan, serta adanya pembagian kerja.**
5. **Struktur, artinya organisasi itu baru ada jika ada hubungan dan kerja sama antara manusia yang satu dengan yang lainnya.**
6. **Teknologi, artinya organisasi itu baru ada jika terdapat unsur teknis.**
7. **Lingkungan (*Environment External Social System*), artinya organisasi itu baru ada, jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya ada sistem kerja sama sosial.**
8. **Manajemen**

**Mariane** dalam bukunya yang berjudul **“/” (2018:32),** mengemukakan definisi Manajemen sebagai berikut**:**

**“Manajemen merupakan salah satu komponen yang harus ada dalam proses manajemen yang me-*manage* (mengatur) jalannya organisasi.”**

**Hasibuan** dalam bukunya yang berjudul **“Manajemen Sumber Daya Manusia“ (2016:9)** mengemukakan bahwa**:**

**“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber dayamanusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.**

Dari definisi di atas menjelaskan bahwa Manajemen didefinisiskan sebagai pelaksanaan aktivitas-aktivitas tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan. Manajemen sangat mempengaruhi kehidupan hampir pada semua orang.

**Gullick** yang dikutip oleh **Mariane** dalam bukunya **“Azas-azas manajemen”** **(2018 : 44-45)**, membagi empat fungsi manajemen, yaitu :

1. **Planning (Perencanaan), yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyuunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, meperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.**
2. **Organization (Pengorganisasian), yaitu suatu cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.**
3. **Staffing (pengadaan tenaga kerja), kegiatan untuk mengisi orang yang tepat untuk melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaan yang sudah ditetapkan dalam struktur organisasi.**
4. **Directing (pemberian bimbingan), kegiatan yang berhubungan dengan usaha-usaha bimbingan, memberikan arahan, saran, perintah, instruksi, agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.**
5. **Coordinating (pengkoordinasian), kegiatan yang berhubungan dengan usaha menyatukan dan mengarahkan kegiatan dari seluruh tingkatan dalam organisasi agar dalam setiap gerakan dan langkahnya tertuju pada satu tujuan.**
6. **Reporting (pelaporan), kegiatan yang berhubungan dengan laporan dari setiap kejadian, lancar atau tidaknya aktivitas untuk melihat kemajuan atau perkembangannya.**
7. **Budgeting (penganggaran), fungsi yang berkenaan dengan pengendalian organiasasi melalui perencanaan fiskal dan akutansi.**

Oleh karena itu manajemen sangat membutuhkan sumber manajemen tersebut, dapat dikatakan bahwa manusia merupakan orang yang menggerakan dan melakukan aktivitas – aktivitas untuk mencapai tujuan, namun manusia tersebut membutuhkan sumber daya material seperti uang, alat – alat, dan mesin – mesin untuk menunjang aktivitasnya. Selain itu, manusia juga harus mempunyai metode – metode kerja agar tujuan yang hendak dicapai terlaksana secara ekektif dan efisien.

1. **Administrasi Publik**

**Maksudi** dalam bukunya yang berjudul **“Dasar-dasar Administrasi Publik” (2017:226)***,* memberikan definisi sebagai berikut:

**“Administrasi Publik adalah suatu keseluruhan proses kerja sama secara rasional yang dilakukan aparatur negara/pemerintah dimana sumber daya dan personel publik di organisir dan di koordinasi dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan ha-hal tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik.”**

**Henry** yang dikutip oleh **Maksudi** dalam bukunya yang berjudul **“Dasar-dasar Administrasi Publik” (2017:225)***,* memberikan definisi sebagai berikut:

**“Administrasi Publik adalah merupakan kombinasi yang sangat beragam serta tidak berpola antara teori dan pelaksanaan. “**

Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

**Perry** yang dikutip oleh **Maksudi** dalam bukunya yang berjudul **“Dasar-dasar Administrasi Publik” (2017:240)***,* memberikan unsurunsur pokok Administrasi Publik sebagai berikut:

1. **Tantangan-tantangan administrasi publik dan bagaimana administrasi seharusnya meyesuaikan diri;**
2. **Sistem administrasi dan organisasi yang efektif;**
3. **Usaha memperkuat hubungan-hubungan dengan badan legislatif, badan-badan yang diangkat atau dipilih dan dengan masyarakat;**
4. **Bagaimana menyusun kebijakan dan program-program secara sukses;**
5. **Administrasi perpajakan dan anggaran yang efektif;**
6. **Manajemen Sumber daya manusia ;**
7. **Bagaimana memperbaiki operasi dan pelayanan publik; dan**
8. **Bagaimana praktik administrasi publik yang profesional.**
9. **Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Mondy** dan **Noe** yang dikutip oleh **Marwansyah** dalam bukunya yang berjudul **“manajemen sumber daya manusia” (2014 : 3)**, definisi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

**“Manajemen sumber daya manusia sebagai pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan – tujuan organisasi. “**

**Marwansyah** dalam bukunya yang berjudul **“manajemen sumber daya manusia” (2014:4)**, yaitu :

**“Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi – fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hubungan industrial.”**

Pernyataan diatas menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia memberikan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja. Manusia sebagai sumber daya utama yang memberikan kontibusi terhadap tujuan – tujuan organisasi. jadi manajemen sumber daya manusia sifatnya lebih strategis bagi organisasi dalam mencapai tujuan – tujuan yang telah di tetapkan.

**Hasibuan** dalam bukunya yang berjudul  **“Manajemen Sumber Daya Manusia“ (2016:21),** mengemukakan fungsi MSDM**:**

* + - 1. **Perencanaan.**

**Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.**

* + - 1. **Pengorganisasian.**

**Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart).**

* + - 1. **Pengarahan.**

**Pengarahan (directing) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.**

* + - 1. **Pengendalian.**

**Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.**

* + - 1. **Pengadaan.**

**Pengadaan (procurement) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.**

* + - 1. **Pengembangan.**

**Pengembangan (development) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.**

* + - 1. **Kompensasi.**

**Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.**

* + - 1. **Pengintegrasian.**

**Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.**

* + - 1. **Pemeliharaan.**

**Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memlihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.**

* + - 1. **Kedisiplinan.**

**Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.**

* + - 1. **Pemberhentian.**

**Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.**

**2.1.6 Perilaku Birokrasi**

**Thoha** , **Perilaku Organisasi** **(2015:34)** mengatakan definisi perilaku,yaitu

**“Perilaku adalah suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya yang berarti bahwa seseorang individu dengan lingkungannya menentukan perilaku keduanya secara langsung”.**

***Weber*** dikutip **Santosa** **(2014:2)** mengenai definisi birokrasiyaitu :

**“Suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan dan dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh orang banyak”.**

**Thoha, Perilaku Organisasi** **(2015:33)** mengenai definisi perilaku birokrasiyaitu :

**“Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil – hasil interaksi antara individu – individu dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk memahami perilaku organisasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu – individu sebagai pendukung organisasi tersebut”.**

**2.1.7 Karakteristik Birokrasi**

**Thoha, Perilaku Organisasi (2015 : 35)** mengemukakan karakteristik birokrasi yang peneliti jadikan sebagai alat ukur, yaitu :

1. **Hierarki.**

Diterapkan prinsip – prinsip tata jenjang dalam kedinasan dan kewenangan. Prinsip ini mengandung makna bahwa ada tatanan ditingkatan atas, ada pula tatanan di tingkat bawahan. Prinsip hirarki kewenangan ini dapat dijumpai pada setiap susunan birokrasi baik di Negara, organisasi dan dalam perusahaan – perusahaan.

1. **Tugas – tugas.**

Manajemen ysng modern haruslah didasarkan pada dokumen – dokumen tertulis, yang aslinya tersimpan tahan lama dan dalam bentuk yang kuat. Oleh karena itu harus ada satuan organisasi dan pegawai yang bertugas untuk itu.

1. **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.

1. **Tanggung jawab.**

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

1. **Sistem *reward*.**

Pejabat menerima gaji yang teratur dan pasti. Demikian pula menerima pensiunan diumur tuanya setelah mengundurkan diri dari jabatannya. Gaji ini janganlah dinilai sebagai upah dalam kaitannya dengan telah diselesaikannya suatu pekerjaan lalu mendapat imbalan, akan tetapi harus dikaitan dengan status yang diselaraskan dengan jenis fungsi yang diemban, ditambah pula lamanya tugas.

1. **Sistem control.**

Tatanan yang ada ditingkat atas mempunyai kewenangan mengawasi dan mengendalikan tingkat bawahan dan secara structural untuk mempertahankan kontrol dari organisasi yang lebih besar.

**2.1.8 Kinerja**

***Miner*** yangdikutip **Sudarmanto** dalam bukunya yang berjudul “ **Kinerja dan Pengembanan Kompetensi SDM” (2015:8)** mengatakan pengertian kinerjaadalah :

**“Kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah barang dan jasa yang dihasilkan dengan jumlah tenaga kerja, modal, dan sumber daya yang digunakan dalam produksi itu”.**

***Campbell*** yang dikutip **Sudarmanto** dalam bukunya yang berjudul “**Kinerja dan Pengembanan Kompetensi SDM ”**  **(2015:9)** mengatakan pengertian kinerja adalah :

**“Kinerja mencakup tindakan – tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi, kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan tetapi tindakan itu sendiri”.**

***Amstrong* dan *Baron* (1998)** dikutip **Sedarmayanti** **(2011:202)** mengatakan pengertian kinerja adalah :

**“Sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, dan persyaratan atribut yang di sepakati”.**

**2.1.9 Indikator Kinerja**

***Miner*** yangdikutip **Sudarmanto** dalam bukunya yang berjudul “ **Kinerja dan Pengembanan Kompetensi SDM ”** **(2015:11)** yaitu **:**

1. **Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan**
2. **Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan**
3. **Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif / jam kerja hilang**
4. **Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja**
5. **Kerangka Pemikiran**

Bertitik tolak dari latoar belakang serta perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka pikir yang dapat dijadikan landasan teori, dalil, dan pendapat dari para pakar berhubungan den

gan variabel yang menjadi kajian dalam melaksanakan penelitian, yakni : Perilaku Birokrasi (variabel bebas) dan Kinerja (variabel terikat).

**2.2.1 Perilaku Birokrasi**

**Thoha, Perilaku Organisasi** **(2015:33)** mengenai definisi perilaku birokrasiyaitu :

**“Perilaku birokrasi pada hakikatnya merupakan hasil – hasil interaksi antara individu – individu dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk memahami perilaku organisasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu – individu sebagai pendukung organisasi tersebut”**

**Thoha, Perilaku Organisasi (2015 : 35)** mengemukakan karakteristik birokrasi yang peneliti jadikan sebagai alat ukur, yaitu :

1. **Hierarki**

Diterapkan prinsip – prinsip tata jenjang dalam kedinasan dan kewenangan. Prinsip ini mengandung makna bahwa ada tatanan ditingkatan atas, ada pula tatanan di tingkat bawahan. Prinsip hirarki kewenangan ini dapat dijumpai pada setiap susunan birokrasi baik di Negara, organisasi dan dalam perusahaan – perusahaan.

1. **Tugas – tugas**

Manajemen ysng modern haruslah didasarkan pada dokumen – dokumen tertulis, yang aslinya tersimpan tahan lama dan dalam bentuk yang kuat. Oleh karena itu harus ada satuan organisasi dan pegawai yang bertugas untuk itu.

1. **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.

1. **Tanggung jawab**

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

1. **Sistem *reward***

Pejabat menerima gaji yang teratur dan pasti. Demikian pula menerima pensiunan diumur tuanya setelah mengundurkan diri dari jabatannya. Gaji ini janganlah dinilai sebagai upah dalam kaitannya dengan telah diselesaikannya suatu pekerjaan lalu mendapat imbalan, akan tetapi harus dikaitan dengan status yang diselaraskan dengan jenis fungsi yang diemban, ditambah pula lamanya tugas.

1. **Sistem kontrol**

Tatanan yang ada ditingkat atas mempunyai kewenangan mengawasi dan mengendalikan tingkat bawahan dan secara structural untuk mempertahankan kontrol dari organisasi yang lebih besar.

**2.2.2 Kinerja**

***Miner*** yangdikutip **Sudarmanto** dalam bukunya yang berjudul “ **Kinerja dan Pengembanan Kompetensi SDM” (2015:8)** mengatakan pengertian kinerjaadalah :

**“Kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah barang dan jasa yang dihasilkan dengan jumlah tenaga kerja, modal, dan sumber daya yang digunakan dalam produksi itu”.**

Terdapat4 (empat) dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, sebagaimana yang dikemukakan oleh ***Miner*** yangdikutip **Sudarmanto** dalam bukunya yang berjudul “ **Kinerja dan Pengembanan Kompetensi SDM (2015:11)** yaitu **:**

1. **Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan**
2. **Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan**
3. **Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif / jam kerja hilang**
4. **Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja**

**2.2.3 Keterkaitan Perilaku Birokrasi dengan Kinerja**

**Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik (20016:28)** bahwa perilaku berpengaruh terhadap kinerja pegawai yaitu :

**“Untuk menilai kinerja berdasarkan perilaku atau proses, organisasi biasanya menentukan faktor kinerja sebagai dasar untuk menilai, faktor kinerja tersebut tidak menunjuk secara langsung kepada pelaku, namun menunjuk pada proses dan perilaku yang terlihat dalam proses”.**

1. **Hipotesis**

Sebagaimana kerangka pemikiran yang dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

**“Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung dipengaruhi oleh indikator perilaku biokrasi yaitu : hierarki , tanggung jawab ,tugas-tugas , wewenang ,sistem reward ,sistem kontrol**”

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan subtatif artinya belum bisa di uji, oleh karena itu harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut :

**,** pengaruh perilaku birokrasi : kinerja pegawai ≤ 0, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan perilaku birokrasi terhadap kinerja pegawai

**,** pengaruh perilaku birokrasi : kinerja pegawai > 0, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan perilaku birokrasi terhadap kinerja pegawai.

Paradigma Penelitian

pyx

py

**Gambar 2.1**

**PARADIGMA PENGARUH**

Keterangan Gambar :

X : Variabel Perilaku Birokrasi.

Y : Variabel Kinerja

ε : Pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

pyx : Besarnya pengaruh dari variabel Perilaku Birokrasi

py : Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.