

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Evaluasi kinerja merupakan aspek fundamental dalam operasional setiap organisasi, berfungsi sebagai instrumen vital untuk mengukur kemajuan, pencapaian tujuan, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Tanpa evaluasi, organisasi akan kesulitan melacak perkembangan dan memastikan tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, sekaligus memungkinkan identifikasi masalah dan pengambilan langkah perbaikan yang cepat. Secara umum, evaluasi kinerja digunakan untuk mengukur dan membandingkan pekerjaan yang telah dilakukan dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya, dan hal ini menjadi sangat penting karena evaluasi akan menentukan apakah pekerjaan tersebut berhasil mencapai sasaran atau justru menghadapi kesulitan yang perlu diselesaikan.

Dalam konteks manajemen organisasi, Landasan Filosofis yang mendasari pentingnya evaluasi kinerja berakar pada pemahaman bahwa setiap entitas, baik profit maupun non-profit, secara inheren bertujuan untuk mencapai efektivitas dan keberlanjutan. Kinerja yang baik dari setiap anggota staf secara langsung memengaruhi pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, yang esensinya adalah perwujudan dari visi dan misi kolektif. Tanpa evaluasi yang efektif dan objektif, organisasi kehilangan kemampuan untuk mengidentifikasi keberhasilan maupun hambatan, sehingga proses pengambilan keputusan dan perbaikan menjadi tidak terarah. Oleh karena itu, evaluasi kinerja bukan

sekadar prosedur administratif, melainkan sebuah kebutuhan filosofis untuk memastikan bahwa sebuah entitas bergerak sesuai dengan tujuannya, menjamin akuntabilitas, dan senantiasa beradaptasi demi keberlangsungan.

Hal ini selaras dengan peran Majelis Ulama Indonesia (MUI) sebagai lembaga keagamaan yang memiliki peran penting dalam membina umat Islam di Indonesia (Afrida, 2021). Terdiri dari para ulama dan cendekiawan Muslim, MUI bertugas memberikan bimbingan, meningkatkan pemahaman keislaman kepada masyarakat, serta mengarahkan umat Islam dalam menjalankan ajaran agama yang benar. Sejarah MUI yang dimulai pada 17 Rajab 1395 Hijriah atau 26 Juli 1975 Masehi, pada masa kebangkitan setelah kemerdekaan, menegaskan perannya dalam menjawab kebutuhan akan panduan moral dan keagamaan di tengah upaya bangsa fokus pada stabilitas politik dan sosial. Para ulama di Indonesia menyadari peran mereka sebagai *waratsatul anbiya* atau pewaris tugas-tugas para Nabi, yang mengemban tanggung jawab menyampaikan risalah Ilahi dan melanjutkan misi Rasulullah Muhammad SAW.

Sejak masa penjajahan, ulama Indonesia telah berkontribusi besar dalam perjuangan kemerdekaan dan pergerakan sosial, serta terus berperan aktif dalam membangun masyarakat dan mendukung pembangunan. Semua upaya ini diwadahi dalam Majelis Ulama Indonesia yang selalu bertujuan untuk kemajuan agama, bangsa, dan negara, menjadikannya lembaga yang tidak hanya bergerak di bidang keagamaan tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam membangun masyarakat Indonesia yang lebih baik, baik pada masa lalu,

sekarang, maupun di masa depan. Peran filosofis yang diemban MUI ini secara implisit menuntut kinerja optimal dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan tujuan mulia tersebut tercapai.

Untuk menjamin efektivitas dan objektivitas evaluasi kinerja, diperlukan standar penilaian yang sesuai dengan ketentuan atau pedoman yang telah disahkan. Hal ini krusial sebagai dasar pengambilan keputusan. Dalam Landasan Yuridis, eksistensi dan peran Majelis Ulama Indonesia sebagai lembaga keagamaan strategis di Indonesia diatur secara spesifik dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 151 Tahun 2014 tentang Bantuan Pendanaan Kegiatan Majelis Ulama Indonesia. Pasal 2 Peraturan Presiden ini secara tegas menyatakan bahwa MUI merupakan mitra pemerintah dalam penyelenggaraan program pembangunan pengembangan kehidupan yang islami.

Lebih lanjut, Pasal 3 menegaskan bahwa untuk kelancaran pelaksanaan peranan MUI sebagai mitra pemerintah, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dapat memberikan bantuan pendanaan kegiatan MUI. Regulasi ini diperkuat oleh Pasal 4, yang mengatur bahwa bantuan pendanaan kepada MUI Pusat dibebankan pada kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang agama, sementara bantuan pendanaan kepada MUI Provinsi dan Kabupaten/Kota dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah melalui Satuan Kerja Perangkat Daerah yang ditunjuk oleh kepala daerah. Dengan demikian, penerimaan bantuan dana hibah dari Pemerintah Kota Depok pada Tahun Anggaran 2022 sebesar Rp 1.100.000.000,00 oleh MUI

Daerah Depok tidak hanya merupakan bentuk dukungan, tetapi juga menuntut komitmen tinggi terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaannya, selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sebagai lembaga yang berada di bawah naungan pemerintah daerah, MUI harus memastikan bahwa dana hibah diterima dan digunakan dengan sebaik-baiknya sesuai tujuan yang telah ditetapkan, serta dapat dipertanggungjawabkan melalui laporan yang jelas dan terstruktur kepada masyarakat dan pemerintah daerah.

Secara Landasan Sosiologis, Majelis Ulama Indonesia (MUI) Daerah Depok merupakan bagian integral dari MUI yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan panduan keagamaan dan mengawasi isu-isu keagamaan di wilayah tersebut (Laily, 2017). Sebagai lembaga keagamaan yang terbesar dan paling berpengaruh di Indonesia, MUI Daerah Depok memiliki peran strategis dalam membimbing umat Islam untuk menjalani kehidupan yang sesuai dengan ajaran agama, serta berperan dalam menciptakan keharmonisan kehidupan beragama dan mendukung upaya pembangunan sosial di masyarakat. Tanggung jawab besar ini menuntut upaya serius, terarah, dan kerja sama yang baik dari semua pihak untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. MUI memberikan peran dan tupoksi di masing-masing bidangnya terkait dengan kinerja yang telah MUI lakukan hingga tahun 2022.

**Tabel 1. 1** Peran Bidang dan Tupoksi Majelis Ulama Indonesia

No	Peran Bidang	Tupoksi
1.	<i>Waratsat al-anbiya</i> (Sebagai Ahli Waris Tugas Para Nabi)	Berperan sebagai menyebarkan ajaran Islam serta memperjuangkan terwujudnya suatu kehidupan sehari-hari secara arif dan bijaksana berdasarkan Islam
2.	<i>Mufti</i> (Sebagai Pemberi Fatwa)	Berperan sebagai pemberi fatwa bagi umat Islam baik diminta maupun tidak diminta.
3.	<i>Ra'iy wa Khadim al ummah</i> (Sebagai Pembimbing dan Pelayan Umat)	Berperan sebagai pelayan umat (khadim al-ummah), yaitu melayani umat dan bangsa dalam memenuhi harapan, aspirasi dan tuntutan mereka.
4.	<i>Ishlah al Ummah</i> (Sebagai Pelopor Gerakan Perbaikan Umat)	Sebagai pendamai terhadap perbedaan pendapat dan gerakan yang terjadi di kalangan umat. Sebagai pelopor perbaikan umat (ishlah alummah)
5.	<i>Qiyadah al-ummah</i> (Sebagai pengemban kepemimpinan umat)	MUI sebagai elemen bangsa Indonesia ikut bertanggungjawab atas maju mundurnya kehidupan bangsa (Syirkatu al-Mas'uliyah) terutama dalam hal (1) terciptanya kerukunan kehidupan umat Beragama, (2) perbaikan akhlaq bangsa dan (3) pemberdayaan umat Islam dalam semua segi kehidupan

Sumber: PD PRT MUI Hasil MUNAS X tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.1 peran bidang dan tupoksi MUI, MUI memberikan peran dan tupoksi di masing-masing bidangnya terkait dengan kinerja yang telah dilakukan tahun 2022 - 2024. Oleh karena itu, evaluasi kinerja pegawai MUI Daerah Depok pada tahun tersebut menjadi relevan untuk memahami sejauh mana MUI beradaptasi dengan dinamika ini. Dilihat dari jumlah pemasukan atau penerimaan yang diperoleh MUI daerah Depok yang mana didapat sejumlah Bantuan Dana Hibah yang berasal dari Pemerintah Kota Depok pada Tahun Anggaran 2022 hingga 2024.

**Tabel 1. 2** Penerimaan Bantuan Dana Hibah MUI daerah Depok Tahun 2022

No	Rincian	Jumlah anggaran
1.	Tahap penerimaan hibah ke-1	Rp. 900.000.000
2.	Tahap penerimaan hibah ke-2	Rp. 200.000.000
	<b>Total anggaran</b>	<b>Rp. 1.100.000.000</b>

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban MUI daerah Depok 2022

Pada Tabel 1.2 yang memuat informasi terkait penerimaan bantuan dana hibah untuk daerah Depok pada tahun 2022, disebutkan bahwa jumlah dana hibah yang diterima oleh berbagai lembaga, termasuk lembaga keagamaan seperti Majelis Ulama Indonesia (MUI), mencapai total sebesar Rp 1.100.000.000. Jumlah dana yang cukup signifikan ini tentu saja menjadi perhatian, terutama bagi lembaga keagamaan yang memiliki peran penting dalam membimbing umat serta memperkuat nilai-nilai sosial dan keagamaan di masyarakat. Dalam hal ini, MUI sebagai salah satu lembaga keagamaan yang mendapat dana hibah tersebut, perlu menunjukkan komitmennya dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara transparan dan akuntabel. Penting untuk dicatat bahwa alokasi dana yang diberikan untuk pengembangan kualitas kinerja Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kota Depok mencapai Rp 462.571.000,00 atau sekitar 42,1% dari total anggaran, yang mengindikasikan keseriusan MUI Depok dalam upaya ini.

**Tabel 1. 3** Uraian Realisasi Pendistribusian Biaya Kegiatan

No	Biaya Kegiatan	Jumlah Anggaran	Persentase (%)
1	Biaya Kesekretariatan	Rp. 66.983.000	6,1%
2	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana	Rp. 72.811.000	6.6%
3	Peningkatan Kualitas Kinerja	Rp. 462.571.000	42,1%
4	Kegiatan Komisi-Komisi MUI Kota Depok	Rp. 352.635.000	32,1%
5	Dana Stimulan dan Wasilah MUI Kota Depok	Rp. 145.000.000	13.1%
<b>TOTAL</b>		<b>Rp. 1.100.000.000</b>	<b>100%</b>

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban MUI daerah Depok Tahun 2022

Pada Tabel 1.3 yang memperlihatkan realisasi pendistribusian biaya kegiatan untuk daerah Depok pada tahun 2022, ada penjelasan rinci mengenai bagaimana dana hibah yang diberikan oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Depok, yang jumlahnya mencapai Rp 1.100.000.000, didistribusikan ke berbagai kegiatan. Setiap kegiatan tersebut memiliki persentase anggaran yang sudah terealisasi dengan jelas. Ini tentu menunjukkan bahwa MUI Kota Depok sangat serius dalam meningkatkan kualitas kinerjanya, yang tentunya berhubungan langsung dengan bagaimana mereka menjalankan tugas dan fungsinya di masyarakat, serta bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan terhadap umat.

Untuk tahun anggaran 2024, Wali Kota Depok, Mohammad Idris, secara publik mengumumkan alokasi dana hibah sebesar Rp 1,3 miliar khusus untuk Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kota Depok pada 2 Desember 2024. Dana ini dialokasikan untuk mendukung program-program inti MUI Kota Depok, termasuk kegiatan dakwah, penguatan peran dan kapasitas ulama, serta pengembangan umat Islam secara lebih luas di Depok. Wali Kota Idris secara



eksplisit menyatakan harapannya agar dana ini dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

**Tabel 1. 4** Rincian Alokasi Dana Hibah untuk MUI Kota Depok Tahun 2024

No.	Biaya Kegiatan	Jumlah Anggaran	Persentase (%)
1	Mendukung program-program MUI Kota Depok	Rp. 1.300.000.000	100%
<b>TOTAL</b>		<b>Rp. 1.300.000.000</b>	<b>100%</b>

Sumber: Pengumuman oleh Wali Kota Depok pada Musda VI MUI Depok, 2 Desember 2024.

Meskipun terdapat alokasi dana signifikan untuk peningkatan kualitas kinerja dan peran strategis MUI, Fakta-Fakta di Lapangan menunjukkan bahwa pencapaian target kinerja belum sepenuhnya optimal. Permasalahan yang ditemukan meliputi ketidaksesuaian antara kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dengan standar yang diperlukan oleh unit kerja, penempatan sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan kompetensinya, serta kurangnya pendidikan dan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang maksimal. Pada tahun 2022, MUI Daerah Depok juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk adaptasi dengan perubahan sosial dan politik, dinamika keagamaan yang terus berkembang, serta pengaruh pesatnya perkembangan teknologi dan media sosial yang mengubah cara komunikasi keagamaan (Rachmah & Laila, 2017). Faktor-faktor ini secara signifikan memengaruhi kinerja MUI dalam menjalankan tugasnya dan menegaskan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Masyarakat juga berhak tahu bagaimana MUI menjalankan fungsi dan tugasnya, serta kontribusi apa saja yang telah diberikan.



Melihat peran sentral Majelis Ulama Indonesia Kota Depok dalam membina umat, mengelola dana hibah pemerintah, serta adanya indikasi permasalahan kinerja di lapangan, Urgensi Penelitian ini sangat tinggi. Evaluasi kinerja pegawai MUI Daerah Depok pada tahun 2022 - 2024 menjadi krusial untuk mengetahui sejauh mana MUI telah berhasil menjalankan peranannya sebagai lembaga keagamaan yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan dan perubahan di masyarakat. Evaluasi ini mencakup responsivitas MUI terhadap isu-isu sosial dan keagamaan, efektivitas pengawasan kegiatan, penggunaan teknologi, serta kontribusi nyata bagi masyarakat Depok. Ini penting untuk memastikan bahwa MUI benar-benar memberikan manfaat dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan yang semakin beragam.

Proses evaluasi ini juga akan memastikan bahwa MUI beroperasi secara transparan dan akuntabel. Melalui evaluasi kinerja ini, diharapkan dapat ditemukan berbagai wawasan bermanfaat mengenai efektivitas dan dampak kerja MUI di tahun 2022 - 2024. Hasilnya diharapkan menjadi masukan konstruktif untuk perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja MUI di masa mendatang, sehingga MUI dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi positif dalam penguatan nilai-nilai keagamaan. Berdasarkan hal-hal tersebut, penelitian ini yang berjudul "KINERJA PEGAWAI MAJELIS ULAMA INDONESIA (MUI) KOTA DEPOK TAHUN 2022 - 2024", bertujuan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendalam tentang bagaimana MUI menjalankan tugasnya, serta menyajikan rekomendasi konkret untuk perbaikan di masa depan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, terlihat bahwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kota Depok memiliki peran strategis (filosofis, yuridis, sosiologis) dan didukung oleh dana hibah pemerintah yang signifikan, termasuk alokasi khusus yang besar untuk peningkatan kualitas kinerja (42,1% pada tahun 2022). Meskipun demikian, terdapat indikasi kesenjangan antara harapan dan alokasi sumber daya tersebut dengan pencapaian kinerja faktual di lapangan.

Oleh karena itu, identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Belum optimalnya pencapaian target kinerja pegawai MUI Kota Depok pada periode 2022-2024, meskipun telah dialokasikan anggaran yang signifikan untuk peningkatan kualitas kinerja (Rp 462.571.000 atau 42,1% dari total hibah tahun 2022).
2. Adanya ketidaksesuaian (Mismatch) antara kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang ada di MUI Kota Depok dengan standar yang diperlukan oleh unit kerja.
3. Teridentifikasinya penempatan sumber daya manusia (pegawai) yang tidak sesuai dengan bidang kompetensinya, sehingga berpotensi menghambat pencapaian hasil kerja yang maksimal.
4. Kurangnya tingkat pendidikan dan keterampilan yang relevan pada sebagian SDM untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi (tupoksi) secara efektif dalam menghadapi tantangan modern (seperti adaptasi teknologi dan media sosial).

5. Perlunya pengukuran efektivitas dan responsivitas kinerja MUI Kota Depok dalam menjalankan perannya di tengah tantangan perubahan sosial, dinamika keagamaan, dan perkembangan teknologi, sekaligus untuk memenuhi tuntutan transparansi dan akuntabilitas publik atas penggunaan dana hibah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang difokuskan dalam rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana Kualitas Kinerja Pegaawai di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok?
2. Bagaimana Kuantitas Kinerja Pegawai di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok?
3. Bagaimana Kerjasama Kinerja Pegawai di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok?
4. Bagaimana Tanggungjawab Kinerja Pegawai dai Majelis Ulama Indonesia Kota Depok?
5. Bagaimana Inisiatif Kinerja Pegawai di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapapun tujuan penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan kualitas kinerja pegawai di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok.

2. Untuk menjelaskan kuantitas kinerja pegawai di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok.
3. Untuk menjelaskan kerjasama dalam kinerja pegawai di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok.
4. Untuk menjelaskan tanggung jawab pegawai dalam kinerja di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok.
5. Untuk menjelaskan inisiatif pegawai dalam kinerja di Majelis Ulama Indonesia Kota Depok.

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan penerapannya. Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini:

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan memperkaya khazanah ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian evaluasi kinerja pegawai, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang serupa.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti : Seluruh proses dalam penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, yang pada gilirannya akan memperkaya pemahaman dan tindakan penulis dalam kehidupan. Selain itu, penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk meraih gelar

sarjana setelah menyelesaikan masa perkuliahan.

- b. Bagi lembaga atau perguruan tinggi: Penelitian ini dapat memperkaya koleksi referensi dan studi kasus empiris di Program Studi Administrasi Publik, yang relevan untuk mendukung proses pembelajaran dan pengembangan penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi kinerja organisasi sektor publik dan keagamaan di tingkat lokal. Selain itu, temuan penelitian ini berpotensi menjadi dasar bagi inisiasi kerja sama atau program pengabdian masyarakat antara universitas dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Daerah Depok di masa mendatang.
- c. Bagi objek penelitian: Harapannya, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah, terutama Majelis Ulama Indonesia (MUI) daerah, dalam mengevaluasi kinerjanya, serta menjadi acuan untuk evaluasi kinerja di masa yang akan datang. Bagi masyarakat umum: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan acuan bagi seluruh masyarakat, terutama para mahasiswa.
- d. Bagi Masyarakat Umum : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang konkret bagi masyarakat, khususnya umat Islam di Kota Depok, untuk memahami secara transparan bagaimana Majelis Ulama Indonesia (MUI) menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan demikian, masyarakat dapat memberikan masukan yang lebih terarah guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan MUI terhadap umat di masa mendatang.

## **F. Kerangka Berpikir**

Evaluasi adalah salah satu aspek penting yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pemerintahan. Dengan melakukan evaluasi, organisasi terkait dapat menilai sejauh mana perkembangan kinerja yang telah dicapai dalam periode waktu tertentu.

Evaluasi kinerja umumnya digunakan untuk mengukur dan membandingkan hasil pekerjaan dengan target yang telah ditetapkan, dengan tujuan menentukan apakah pencapaian telah berhasil atau mengalami kendala. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya, diperlukan standar penilaian yang sesuai dengan peraturan atau panduan yang telah ditetapkan.

Kinerja pegawai adalah aspek yang memiliki peranan sangat penting. Tanpa adanya kinerja yang optimal, sulit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, terutama dalam hal pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat tuntutan kebutuhan dari masyarakat yang harus dipenuhi oleh para petugas yang bertugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sari, 2016).

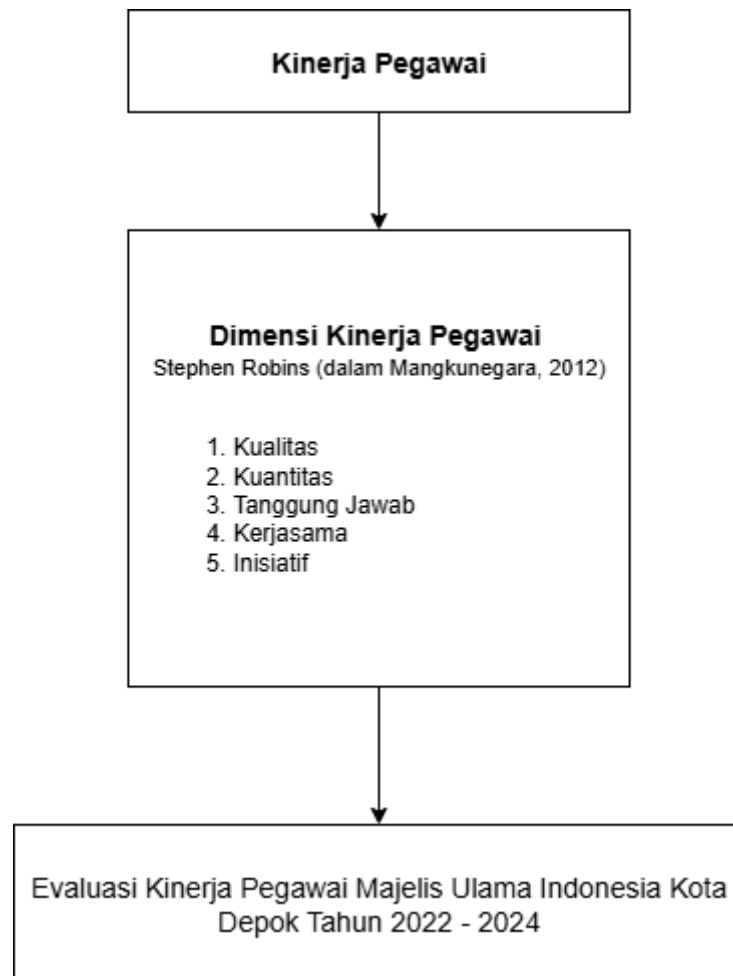
Kinerja dalam suatu organisasi adalah penentu apakah tujuan organisasi yang telah ditetapkan berhasil atau tidak. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti bermaksud untuk mengevaluasi kinerja Majelis Ulama Indonesia (MUI) Daerah Depok pada tahun 2022 - 2024. Evaluasi kinerja yang akan dilakukan oleh peneliti mengacu pada teori evaluasi kinerja pegawai yang diajukan oleh Payamandan Robbin (2011; 75). Evaluasi kinerja merupakan proses penilaian yang dilakukan

oleh individu, kelompok, atau organisasi dengan menggunakan standar kinerja tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Stephen Robbin dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2015), dimensi dan indikator kinerja pegawai dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Kuantitas kerja mengacu pada jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu agar efisiensi dan efektivitas dapat tercapai sesuai dengan tujuan instansi.
- b. Kualitas kerja menunjukkan tingkat keberhasilan dalam penyelesaian tugas dengan baik. Kualitas kerja yang tinggi dapat mencegah tingkat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan, yang pada gilirannya dapat memberikan manfaat bagi kemajuan instansi.
- c. Tanggung jawab menggambarkan sejauh mana pegawai menerima dan melaksanakan tugasnya, bertanggung jawab atas hasil pekerjaan.
- d. Kerja sama menggambarkan kemauan pegawai untuk berkolaborasi dengan pegawai lain secara vertikal dan horizontal, guna mencapai hasil kerja yang lebih baik.
- e. Inisiatif merujuk pada kemauan anggota perusahaan untuk mengambil tindakan dan mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan. Hal ini juga mencakup menunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang merupakan kewajiban seorang pegawai.





**Bagan 1. 1** Kerangka Pemikiran  
Sumber: Data olahan peneliti (2023)