

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pentingnya peran pegawai untuk meningkatkan kualitas sumber daya agar terarah, terencana dan berkesinambungan untuk meningkatkan profesionalisme dan kemampuan. Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan, pegawai harus meningkatkan kinerja operasional dan kualitas sumber daya agar tepat sasaran. Selain itu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tanggung jawabnya mereka agar lebih efektif dan efisien, pegawai harus mempunyai komitmen yang kuat dan kualitas sumber daya yang tinggi.

Kualitas dan kuantitas bisa dilihat dari pengembangan SDM (Sumberdaya Manusia). Kuantitas sumber daya manusia harus di sertai dengan kualitas yang baik supaya tidak membebankan suatu organisasi. Sedangkan kualitas, berkaitan dengan suatu mutu yang di miliki oleh sumber daya manusia baik yang berkaitan dengan kemampuan fisik atau non-fisik. Oleh karena itu adanya akselerasi antara kuantitas dan kualitas di (SDM) sumber daya manusia. Dibagi menjadi dua aspek dalam sebuah kualitas Sumber daya manusia, diantaranya : aspek fisik dan aspek non fisik.

Dua aspek tersebut dapat diarahkan dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dalam program meningkatkan gizi dan kesejahteraan dapat menentukan kualitas fisik. Sedangkan upaya pelatihan dan pendidikan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas non-fisik.

Organisasi yang memiliki perlengkapan yang canggih, belum tentu bisa dijadikan patokan sebagai organisasi yang berhasil tanpa adanya kualitas sumberdaya manusia yang memanfaatkan perlengkapan tersebut. Dilihat dari statement tersebut, begitu pentingnya kedudukan sumber daya manusia sebagai pelaksana kegiatan pemerintahan. Oleh karena itu, pegawai diatur oleh pemerintah yang sudah di tentukan. Pada dasarnya, sebuah perhatian dari pemerintah harus memperhatikan kondisi pembangunan pendewasaan pegawai yakni sebagai aparatur pemerintahan yang memiliki kualitas dan dedikasi (Wawasan) yang sangat tinggi, agar mereka dapat melewati rintangan yang muncul ketika pembangunan pendewasaan.

Masyarakat mempunyai arah dan tujuan dalam sebuah organisasi, dan mereka merencanakan kegiatan dan programnya. Sedangkan pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi pada suatu organisasi diperlukannya sumber daya manusia yang memiliki profesionalisme atau yang memiliki kemampuan dalam bidangnya. Jika sebuah organisasi menginginkan peralatan dan fasilitas terbaru, maka organisasi tersebut harus mengikuti jaman yang sedang berlangsung.

Setiap organisasi harus melakukan evaluasi, sebagaimana yang disebutkan dalam jurnal (Suparman, 2021c) yang disebutkan oleh Saefullah bahwasanya evaluasi memiliki arti yaitu upaya untuk mengetahui apakah kebijakan atau program yang di implementasikan nya berjalan dengan baik atau tidak.

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 76 Undang-undang No 22 Tahun 1999, yang berbunyi : “Daerah mempunyai kewenangan untuk melakukan pengangkatan, pemindahan, pemberhentian, penetapan pensiun gaji, tunjangan dan kesejahteraan pegawai, serta pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, berdasarkan peraturan perundang-undangan”.

Seperti pengertian diatas, sudah jelas bahwasanya pengelolaan dibidang Sumber Daya Manusia memiliki perintah daerah beegitu luas, yang mana dimulai dari perencanaan terhadap sandang, pangan pegawai sampai dengan terhadap peningkatan kesejahteraan dan pemerhati atau pensiun terhadap pegawai. Hal tersebut menjadikan kewenangan dari pihak daerah. Dalam mencapai tujuan organisasi terutama pada sektor meningkatkan efektivitas kerja pegawai, maka kegiatan penataan sumber daya manusia sangat berperan aktif didalamnya. Jika suatu organisasi dapat mendayagunakan sumberdaya manusia, atau organisasi tersebut dapat mengefektivkan dalam pengelolaan sumber daya manusia, maka tidak mungkin suatu organisasi tersebut tidak berhasil dalam mencapai tujuannya.

Kelurahan Cirimekar yaitu salah satu Kelurahan yang terletak di wilayah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, terdiri dari 7 RW dan 27 RT. Secara geografis Kelurahan Cirimekar berada pada ketinggian 64 mdpl dari permukaan laut, dengan curah hujan 34 mm/tahun, kelembaban dengan suhu 32-33 derajat celcius. Jumlah penduduk

Kelurahan Cirimekar sampai dengan bulan Desember 2020 tercatat sebanyak 12.549 jiwa dan berjumlah 3.491 Kepala keluarga. Di Kelurahan CiriMekar jumlah pegawai pada bulan february 2021 berjumlah 3 Pegawai Perempuan, dan 9 Pegawai Laki-laki. Kelurahan CiriMekar memiliki pegawai berdebeda-beda karakter dalam menjalankan tugasnya. Perbedaan karakter tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, sikap, kedisiplinan masing-masing pegawai. Oleh karena itu, perbedaan karakter tercipta dalam kantor tersebut.

Sesuai dengan teori dari Richard M Steers, faktor –faktor yang mempengaruhi efektivitas pegawai yaitu dengan adanya unsur -kemampuan penyesuaian diri pegawai, prestasi dalam bekerja dan kepuasan pegawai dalam bekerja. Tentunya setiap pegawai di Kelurahan Cirimekar menempati jabatan sesuai dengan keterampilan yang mereka miliki yakni dengan melanjutkan pendidikan mereka ke perguruan tinggi. Yang mana setelah mereka lulus dari perguruan tinggi, mereka mengabdikan dan menyalurkan keterampilan beserta ilmu yang mereka peroleh terhadap jabatan-jabatan mereka di kelurahan Cirimekar. Seperti halnya yang pertama yaitu kepala Kelurahan CiriMekar yakni Muhammad Yusup., SE., MM, gelar tersebut sangat sesuai dengan jabatan yang beliau tempati, karena beliau memiliki Gelar MM yang mana gelar tersebut tentunya berkaitan dengan atur mengatur suatu.

Kedua yaitu Sekretaris Kelurahan Cirimekar yakni ibu Lenni Nerlina Siritaty., S.Sos. Gelar beliau yaitu Sarjana Sosial, dengan gelar tersebut tentunya sangat sesuai dengan Jabatan yang di dudukinya. Beliau tidak hanya memiliki keterampilan dalam masalah social, akan tetapi beliau juga dipercaya menjadi sekretaris di Kelurahan Cirimekar.

Ketiga yaitu Humas di Kelurahan Cirimekar yakni Bapak Irwan Tajarudin, S.Sos, M.Si. beliau menduduki jabatan Kasie Pemerintahan dikarenakan beliau memiliki gelar yaitu S.Sos, dimana gelar tersebut sangat memiliki keterkaitan dengan social.

Keempat yaitu Kasie Pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat yakni Ibu Jelita Puspitasari, SH. Dengan gelarnya yaitu Sarjana Hukum, maka beliau sangat paham dengan masalah masalah dimasyarakat berdasarkan hukumnya.

Tabel 1.1

Data Pegawai Kelurahan Cirimekar

NO	NAMA	JABATAN	LULUSAN
1.	Muhammad Yusup., SE., MM,	KEPALA KELURAHAN	S1 : SARJANA EKONOMI S2 : MAGISTER MANAJEMEN
2.	Lenni Nerlina Siriaty., S.Sos.	SEKRETARIS	S1 : SARJANA SOSIOLOGI
3.	Irwan Tajarudin, S.Sos, M.Si.	KASIE PEMERINTAHAN	S1 : SARJANA SOSIOLOGI S2 : MAGISTER SAINS
4.	Jelita Puspitasari, SH.	Kasie Pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat	S1 : SARJANA HUKUM

Penulis meneliti dikelurahan CiriMekar dengan melakukan wawancara terhadap ASN (Aparatur Sipil Negara) yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dari hasil wawancara bersama Narasumber penulis mengetahui kondisi dikelurahan CiriMekar dan Permasalahan dikelurahan CiriMekar pada masa pandemi Covid (2019) ini terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan efektivitas kinerja ASN (Aparatur Sipil Negara). Dari hasil wawancara bersama Kepala Kelurahan Bapak Muhammad Yusuf., S.E., M.M menyatakan bahwa permasalahan dengan anggaran. Dalam jurnal menurut (Suparman, 2021a) bahwa adanya kebijakan pembiayaan untuk penanganan Covid-19 di Indonesia pada masa pandemi tahun 2020. Hal ini, tentunya berdampak juga kepada pihak kelurahan CiriMekar yang mana mendapatkan potongan/ pemangkasan anggaran yang dilakukan oleh Pemda (Pemerintah Daerah), yang mana anggaran tersebut dialokasikan untuk penanganan Pandemi Covid (2019). Olehkarena itu hal tersebut yang menjadi hambatan bagi efektivitas Kinerja ASN (Aparatur Sipil Negara), dikarenakan setiap kegiatan atau kinerja ASN (Aparatur Sipil Negara) yang dilakukan terhadap masyarakat tentunya membutuhkan anggaran yang sesuai atau anggaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Narasumber yang Kedua yaitu Irwan Tajarudin, S.Sos.,M.Si, dimana hasil dari wawancara yaitu permasalahan yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai. Menurut beliau permasalahannya yaitu adanya permbatasan kerja Pegawai yang telah ditentukan oleh PerBup (Peraturan Bupati) Kabupaten Bogor. Yang mana pembatasan kerja pegawai ini yang semestinya 1 bulan full, menjadi 2 minggu dalam satu bulan. Hal tersebut sangat berpengaruh besar terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai, Karena pelayanan menjadi terhambat.

Narasumber yang Ketiga yaitu Ibu Lenni Nerlina Siritaty, S.Sos. menurut beliau permasalahannya yaitu permasalahan yang berkaitan juga dengan Kinerja Pegawai. Dimana permasalahan yang dialami oleh Kelurahan CiriMekar adalah permasalahan penumpukan pekerjaan. permasalahan ini berkaitan dengan permasalahan sebelumnya, yang mana permasalahan pembatasan Kerja Pegawai. Dengan adanya pembatasan kerja pegawai, maka kinerja Pegawai dalam hal pelayanan terhambat atau estimasi penyelesaian pelayanan telat. Seperti pelayanan pembuatan surat keterangan usaha, keterangan domisili yang biasanya 3 hari kerja, menjadi 7 hari bahkan sampai 10 hari. Adapun pelayanan pembuatan surat mutasi tanah dan ketereangan tidak sengketa, yang biasanya selesai 14 hari menjadi 17 hari.

Narasumber yang keempat yaitu Ibu Jelita Puspitasari, SH, yang Menjabat dikeluarahan CiriMekar Sebagai Kasi Pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat. Menurut beliau permasalahan yang ada dikeluarahan CiriMekar yaitu kurangnya pendatang masyarakat ke Kelurahan CiriMekar, hal ini menyebabkan berkurangnya Kinerja Pelayanan pegawai terhadap Masyarakat.

Peneliti juga mewawancarai Warga Kelurahan CiriMekar sebagai penyurvei sekaligus sebagai masyarakat yang pernah berkunjung dan menerima pelayanan dari pihak kelurahan. Narasumber yang di wawancarai yaitu Umi Eti sebagai warga dari Rt.01 Rw.02, menurutnya permasalahan yang terdapat di kelurahan Cirimekar yaitu tentang pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, dimana pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan terhadap Umi Eti menjadi terhambat semenjak adanya Pandemi Covid (2019) ini. Sebagai contohnya yaitu pelayanan dalam pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), sebagaimana mestinya, jika pembuatan surat pengantar kartu keluarga ini

membutuhkan estimasi 1 hari kerja, ketika adanya pandemi ini menjadi 7 hari Kerja. Hal tersebutlah yang menjadi penghambat dalam Kinerja Pelayanan di Kelurahan Cirimekar.

Tabel 1.2

Data Pelayanan Kelurahan CiriMekar

No	Kasie Pelayanan	Pelayanan	Estimasi	
			Sebelum Pandemi Covid (2019)	Ketika Pandemi Covid (2019)
1.	Humas	<ul style="list-style-type: none"> Surat pengantar kartu tanda penduduk 	1 hari Kerja	1 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Surat pengantar kartu keluarga 	1 hari Kerja	1 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Surat keterangan usaha 	3 hari Kerja	7 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Surat keterangan domisili 	3 hari Kerja	7 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Surat keterangan kurang mampu 	2 hari Kerja	2 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Surat keterangan ahli waris 	7 hari Kerja	7 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Surat keterangan kepemilikan tanah 	7 hari Kerja	7 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Surat keterangan pemasangan listrik 	5 hari Kerja	5 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Surat keterangan kelahiran 	2 hari Kerja	2 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> penambahan nama di kartu keluarga 	2 hari Kerja	2 hari Kerja
2.	Kasie Perekonomian dan Pembangunan	<ul style="list-style-type: none"> Mutasi Tanah Dan Keterangan Tidak Sengketa 	14 hari Kerja	17 hari Kerja
3.	Kasie Pemerintahan	<ul style="list-style-type: none"> Mutasi Penduduk 	2 hari Kerja	2 hari Kerja
		<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan Ktp Reguler, Kk Dan Akte Kelahiran 	5 hari Kerja	5 hari Kerja
4.	Kasie Pemberdaya dan Kesejahteraan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> Rekapitulasi Kegiatan Pelayanan Seksi Pkm 	2 Hari Kerja	2 hari Kerja

Sumber : Kelurahan CiriMekar 2021 (di Olah)

Menurut Data pelayanan di atas, bahwa estimasi pelayanan di kelurahan CiriMekar sebelum pandemi Covid (2019) dan ketika pandemi Covid (2019) sangatlah berbeda estimasi pelayanannya. Jika dilihat dari data di atas, maka pelayanan yang estimasi pelayanannya menjadi terganggu ketika adanya pandemi covid (2019) ini yaitu pelayanan Surat Keterangan Usaha, Pelayanan surat keterangan domisili, Pelayanan Mutasi tanah dan Keterangan Tidak Sengketa. Hal tersebut disebabkan dengan pembatasan pegawai yang bekerja di Kelurahan karena pada saat pandemi ini yang bekerja di atur oleh Pemkab, sebagaimana contohnya yang biasanya bekerja satu bulan full, menjadi 2 minggu tiap bulannya, hal tersebut bisa membuat pelayanan menjadi lambat. Untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai, maka sangat dibutuhkannya peran penting dari penataan Sumber Daya Manusia demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Cardoso Gomes (Cardoso, 1995) sumber daya manusia dalam sebuah organisasi dapat dikelompokkan atas dua macam yaitu:

1. Sumber daya manusia
2. Sumber daya non manusia

Pengertian di atas, penulis sangat menyadari bahwa efektivitas kerja pegawai sangat penting dalam sebuah instansi pemerintahan, termasuk Kelurahan CiriMekar. Penulis menyatakan, banyaknya faktor-faktor yang dapat berpengaruh kepada efektivitas kerja pegawai di Kelurahan CiriMekar, diantaranya yang berhubungan dengan pemimpin, pengawasan, motivasi, semangat kerja, disiplin dalam bekerja dan faktor dari luar seperti adanya virus pada saat ini yaitu virus Corona Disies 2019 atau disingkat dengan Covid (2019). Harapan untuk Kelurahan CiriMekar dari penulis mengenai penjelasan di atas yaitu semoga pegawai mampu atau bisa melaksanakan tugasnya dengan efektif.

Tabel 1.3

Faktor dan Unsur Efektivitas

Faktor-Faktor Efektivitas	Unsur-Unsur Efektivitas Menurut Richard M Steers
<ul style="list-style-type: none"> • Pemimpin • Covid-19 (Faktor Eksternal) 	Kemampuan Menyesuaikan Diri Pegawai
<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai • Disiplin bekerja • Motivasi 	Prestasi Kerja
<ul style="list-style-type: none"> • Semangat kerja 	Kepuasan Kerja Pegawai

Dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Richard dan M Steers untuk memenuhi keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pegawai di Kelurahan CiriMekar, dimana meliputi unsur kemampuan penyesuaian diri Pegawai, prestasi dalam bekerja dan kepuasan pegawai dalam berkerja pegawai. Dimana mempunyai indikator dalam menyesuaikan diri pegawai diantaranya : keterampilan, kerjasama, komunikasi dan situasi. Indikator prestasi kerja, diantaranya; tanggung jawab, kedisiplinan, keterampilan, kepribadian. Kepuasan kerja, mempunyai indikator, diantaranya ; supervisi, manajemen, gaji, finansial, isi pekerjaan, organisasi dan sebagainya.

Dengan bertitik tolak dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS KINERJA ASN (APARATUR SIPIL NEGARA) PADA MASA COVID-19 DI KELURAHAN CIRIMEKAR KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Kurang efektifnya pelayanan ASN terhadap masyarakat pada saat masa pandemi ini.
2. Menerapkan efektivitas menurut Richard dan M Steers di kelurahan CiriMekar.

1.3 Rumusan Masalah

Bertolak dari identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian, yaitu : Bagaimana efektivitas kinerja ASN (Aparatur Sipil Negara) pada masa pandemi Covid (2019) di Kelurahan Ciri Mekar Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor ?

1.4 Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu : Untuk Mengetahui efektivitas kinerja ASN (Aparatur Sipil Negara) pada masa pandemi Covid (2019) di Kelurahan Ciri Mekar Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini menuju kepada aspek berikut :

1. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini penulis mengharapkan bisa bertambahnya wawasan dan pengetahuan tentang teori yang berkaitan dengan efektivitas kinerja ASN dan menjadi referensi bagi mereka yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan bisa menjadi sumber saran dan masukan untuk pemerintah, khususnya di Kelurahan CiriMekar dalam dengan tujuan meningkatkan efektivitas kinerja ASN pada masa saat ini.

3. Manfaat Penulis

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan bisa memperluas wawasan pengetahuan dalam penulisan karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dan yang menjadikan tugas akhir bagi penulis dalam penyusunan studi.

1.6 Kerangka Penelitian

Beberapa hal pokok yang dijadikan sebagai landasan berpikir dalam penelitian ini, yang memiliki tujuan supaya memperjelas dan memfokuskan terhadap masalah dan topik yang diteliti, oleh karena itu penulis mengemukakan beberapa pengertian tentang masalah yang akan diteliti, Menurut Sahya Anggara (Anggara, 2015) kerangka berpikir adalah gaya konseptual yang berhubungan dengan teori dan berbagai masalah yang telah diidentifikasi. Teori dasar dalam kerangka ini, yaitu sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Surakhmad (1990) dalam Bagong (Bagong Suyanto, 2005) bahwa dibutuhkan teori dalam untuk penelitian yang dijadikan sebagai pegangan pokok.

Menurut Otje S & Anton F.S (2005) dalam Sahya Anggara (Anggara, 2015)) bahwa teori berasal dari kata "*theoria*" (Bahasa Latin) yang berarti perenungan. Kata teori itu sendiri berasal dari bahasa Yunani, yaitu *thea* yang berarti suatu yang realistik. Para ahli memakai kata teori sebagai bangunan berpikir yang tersusun sistematis, logis dan simbolis.

Untuk mencari jawaban permasalahan tersebut, peneliti menggunakan teori evaluasi kebijakan yang relevan untuk mengetahui efektivitas di kelurahan CiriMekar. Model efektivitas tersebut menurut Richard M. Steers (Steers, 1985) beberapa faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas dalam organisasi, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Sebuah instansi atau suatu organisasi dapat disebut efektif jika organisasi tersebut mempunyai karakteristik yang baik. Dalam artian, ketika sebuah organisasi hendak memiliki struktur yang baik dan teknologi yang mumpuni atau teknologi yang mengikuti jaman, maka organisasi tersebut dapat dikatakan organisasi yang memiliki keefektifitasan dalam kinerja.

2. Karakteristik Lingkungan

Dalam karakteristik lingkungan ini, dapat di bagi menjadi 2 faktor, yaitu faktor Intern (dalam) dan Ekstern (Luar). Faktor Lingkungan sangat mempengaruhi efektivitas kinerja dalam suatu oragnisasi. Jika faktor Intern dan ekstern pada suatu organisasi berjalan dengan baik dan benar, maka bisa disebutkan jika sebuah organisasi tersebut berhasil melakukan efektivitas.

3. Karakteristik Pekerja

Pada dasarnya karakteristik pekerja ini terdiri dari keterkaitan pada organisasi, ketertarikan, kemandirian terhadap kerja, dan keikatan. Jika suatu organisasi memiliki karakteristik dalam pekerjaanya, seperti yang disebutkan di atas, maka besar kemungkinan organisasi tersebut memiliki efektivitas dalam kinerja.

4. Praktik manajemen dan kebijakan

Praktik manajemen dan kebijakan pada suatu organisasi yaitu alat untuk pimpinan yang berfungsi sebagai petunjuk untuk setiap kegiatan atau berfungsi untuk mengatur segala kegiatan untuk mencapai tujuan. Yang dibutuhkan oleh praktik manajemen dan kebijakan bukan hanya mekanisme kerja dan strategi, akan tetapi dibutuhkan atau harus diperhatikan juga SDM (Sumber Daya Manusia) di sebuah organisasi tersebut. Jika suatu organisasi memiliki kebijakan dan praktik manajemen yang baik, jadi dapat disimpulkan bahwa organisasi tersebut mempunyai efektivitas kinerja yang efektif.

Menurut Richard & M Steers (Steers, 1980), mengenai patokan efektivitas kinerja pegawai. Maka penulis menyimpulkan dengan kerangka pemikiran dibawah ini :

Gambar 1.1

Kerangka Pikir

VARIABEL	INDIKATOR
1. Kemampuan menyesuaikan diri	<ul style="list-style-type: none">○ Komunikasi○ Kerjasama○ Keadaan
2. Prestasi kinerja pegawai	<ul style="list-style-type: none">○ Kepribadian○ Keterampilan○ Kedisiplinan○ Tanggung jawab
3. Kepuasan kinerja pegawai	<ul style="list-style-type: none">○ Isi pekerjaan○ Supervisi○ Organisasi dan manajemen○ Kesempatan untuk maju○ Gaji dan keuntungan finansial