

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berfokus dalam pengelolaan dan pengembangan kemampuan maksimal karyawan melalui strategi terencana untuk memaksimalkan kinerja individu dan mewujudkan tujuan organisasi secara efektif. Menurut Edison dkk. (2018) MSDM merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan dalam sebuah instansi agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dalam upaya menggapai sasaran organisasi di sebuah instansi, kemampuan sumber daya manusia yang tercermin dalam keterampilan dan kinerja yang tinggi menjadi sebuah keharusan (Pamulang et al., 2021).

Kinerja memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kontribusi seseorang atau kelompok terhadap organisasi. Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja individu dan tim menjadi sentral dalam strategi peningkatan kinerja organisasi. Menurut teori yang dijelaskan oleh Kurniawati (2017) mengungkapkan *performance* atau unjuk kerja, kinerja juga dapat didefinisikan sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, atau hasil kerja. Kinerja adalah hasil nyata dari bagaimana seorang pegawai bertindak dan bekerja, yang menghasilkan prestasi kerja yang terukur sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi selama periode waktu yang ditetapkan. Pegawai wajib menjalankan segala tugas dan pekerjaannya yang sudah dibebankan, untuk mewujudkan semua itu harus ada kemampuan, dan keahlian dari setiap pegawai. Berbagai faktor pendukung, seperti disiplin kerja, komunikasi, lingkungan kerja, dan budaya kerja, sangat memengaruhi kinerja pegawai. Kinerja merupakan indikator utama seberapa efektif pegawai menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi (Mangkunegara, 2015).

Disiplin kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir (2015:193) disiplin kerja mencerminkan kesungguhan seorang karyawan dalam melaksanakan setiap aktivitas pekerjaannya. Dengan adanya disiplin yang baik, pegawai akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaan mereka, sehingga meningkatkan semangat kerja dan berkontribusi pada pelaksanaan tujuan organisasi, individu pekerja, dan masyarakat. Tanpa adanya disiplin kerja peraturan yang berlaku disuatu instansi itu akan diabaikan, maka kedisiplinan pegawai dinilai buruk. Kedisiplinan yang baik sangat penting untuk mempercepat pencapaian tujuan instansi, sebaliknya, kurangnya disiplin akan menghambat kemajuan tersebut. Disiplin seorang pegawai dinilai tidak hanya dari kehadirannya, tetapi juga dari bagaimana mereka bersikap saat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan yang sangat disiplin biasanya proaktif, tidak suka menunda-nunda pekerjaan, dan selalu menyelesaikan tugas sesuai jadwal, bahkan tanpa perlu diawasi secara terus-menerus (Anggara et al., 2023).

Menurut teori yang dijelaskan oleh Mangkunegara (2017) mengutarakan bahwa komunikasi adalah proses pengiriman informasi, ide, atau pemahaman dari satu orang ke orang lain agar orang yang menerimanya dapat memahaminya sesuai dengan maksud pengirim. Menurut pendapat ahli diatas peneliti memberi makna bahwa Komunikasi dapat diartikan sebagai tindakan berbagi informasi atau pemikiran antara individu, dengan tujuan agar informasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima. Komunikasi yang efektif sangat berpengaruh terhadap proses keberhasilan komunikasi dalam menyampaikan pesan yang diinginkan. Organisasi sangat memerlukan hal ini karena tanpa komunikasi yang efektif diantara berbagai pihak yang terlibat didalamnya, akan menyebabkan kurangnya pemberian pelayanan yang baik. Komunikasi akan terlaksana dengan baik bila direncanakan dan disusun dengan penggunaan manajemen komunikasi. Komunikasi kerja adalah proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antar individu atau kelompok di dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks organisasi, komunikasi kerja mencakup berbagai bentuk interaksi, baik formal maupun informal, yang terjadi di antara anggota tim, atasan, dan bawahan. Oleh karena itu, Komunikasi kerja yang berjalan dengan baik menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam meningkatkan kinerja karyawan di sebuah organisasi (Hasmawati, 2019).

Kemajuan dan perkembangan perusahaan sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, yang dapat berdampak positif maupun negatif. Oleh karena itu, masalah lingkungan kerja tidak boleh diabaikan. Lingkungan kerja adalah tempat pelaksanaan pekerjaan sesuai perjanjian. Faktor ini berkaitan dengan produktivitas, di mana lingkungan yang nyaman dan kondusif tercipta melalui kesadaran karyawan dan pimpinan, sehingga keduanya perlu berkolaborasi untuk mewujudkannya. Menurut teori yang dijelaskan oleh Siagian (2014) mengemukakan bahwa lingkungan kerja merujuk pada kondisi tempat karyawan melakukan aktivitas pekerjaan mereka sehari-hari di perusahaan. Kondisi lingkungan ini berpotensi memengaruhi kinerja karyawan dan mempermudah pencapaian target perusahaan. Lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan pegawai kehilangan semangat dan berakibat pada penurunan kualitas kinerja mereka (Panjaitan, 2018).

Budaya kerja memengaruhi kinerja pegawai lebih dari sekedar disiplin kerja, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja. Jika seorang pegawai memiliki kebiasaan yang baik, seperti bersikap, berperilaku, dan memiliki komitmen yang tinggi kepada organisasi, organisasi tersebut akan menjadi baik juga, dan sebaliknya. Budaya kerja mendefinisikan kebiasaan baik atau buruk yang dilakukan oleh seorang karyawan. Menurut teori yang dijelaskan oleh Siregar dkk. (2020) menyatakan bahwa budaya kerja berperan penting terhadap seorang karyawan dan juga perusahaan. Pegawai yang berperan dalam suatu instansi akan lebih mudah mencapai suatu efektifitas pekerjaannya jika memiliki budaya kerja yang baik yaitu pegawai yang memiliki nilai-nilai atau keyakinan. Suatu perilaku yang baik dalam melaksanakan tugasnya seperti disiplin, teliti saat bekerja, menghargai waktu, bertanggung jawab, hemat, bekerja sama (Hartawan et al., 2021).

Berkaitan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin kompleks, pemerintah sebagai penanggung jawab pelayanan dalam organisasi negara membentuk berbagai *department* atau instansi baik di pusat maupun daerah yang bertugas melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan produk dan jasa. Salah satunya adalah terbentuknya Dinas Lingkungan Hidup sebagai perangkat daerah pemerintah Kabupaten Jember yang merupakan sarana pelayanan kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kebersihan. Berdasarkan dari uraian yang telah dikemukakan, penelitian ini mengambil objek Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember yang beralamat di Jalan Supriadi No.52, Dusun Jawaan, Desa Patemon, Kecamatan Pakusari, Kabupaten Jember. Dinas Lingkungan Hidup adalah sebuah lembaga pemerintah yang memiliki tanggungjawab untuk merencanakan, mengatur, dan mengawasi pelaksanaan kebijakan serta program berhubungan dengan segala sesuatu yang mencakup perlindungan dan tata kelola lingkungan. Dinas Lingkungan Hidup ini berperan penting dalam menjaga keseimbangan ekosistem, mengendalikan pencemaran, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya keberlanjutan lingkungan. Pertugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember berjumlah 89 pegawai yang berstatus ASN (Aparatur Sipil Negara) yang dibagi menjadi 2 wilayah kota dan luar kota, wilayah kota terdiri dari 3 kecamatan kaliwates, patrang, dan sumbersari. Sedangkan wilayah luar kota terdiri dari 15 kecamatan balung, puger, gumuk mas, kencong, tanggul, rambipuji, arjasa, kalisat, sukowono, pakusari, mayang, silo, jenggawah, ambulu, dan wuluan. Jarak penyapuan petugas kebersihan sepanjang 500 meter dan penempatan wilayah petugas kebersihan ditentukan oleh korlap (koordinator lapangan). Selain itu, setiap petugas kebersihan dikoordinir oleh koordinator lapangan (korlap) sejumlah 24 pegawai (Dewantara & Sulaksono, 2022).

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember telah melaksanakan tugas pokok dan fungsi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam realisasi strategi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember tahun 2023. Perencanaan strategis disusun sebagai acuan dalam pengelolaan sumber daya. Perencanaan strategis suatu instansi pemerintah memerlukan integrasi antara keahlian sumber daya manusia dan sumber daya yang lain agar mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategi. Untuk mengetahui strategi pegawai perlu dilakukan pengukuran capaian sasaran bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kegagalan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember dalam merealisasikan target-target berdasarkan ketentuan yang berlaku demi tercapainya visi dan misi yang telah disepakati instansi pemerintah. Pengukuran capaian indikator kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember menggunakan ketentuan sebagai berikut : kategori AA nilai 90-100 dengan interpretasi sangat memuaskan; kategori A nilai 80-90 dengan interpretasi memuaskan; kategori BB nilai 70-80 dengan interpretasi sangat baik; kategori B nilai 60-70 dengan interpretasi baik; kategori CC nilai 50-60 dengan interpretasi cukup (memadai); kategori C nilai 30-50 dengan interpretasi kurang; dan kategori D nilai 0-30 dengan interpretasi sangat kurang. Penetapan angka capaian kinerja sasaran yang mencapai angka lebih dari 100% termasuk pada angka capaian kinerja 100%, lalu angka capaian

kinerja sasaran yang mencapai angka kurang dari 0% termasuk pada angka capaian kinerja 0. Jumlah tujuan dan sasaran yang ditetapkan untuk mencapai visi dan misi Pemerintah Daerah sebanyak 1 (satu) tujuan, 3 (sasaran), dan 4 (empat) indikator sasaran. Berikut adalah capaian sasaran strategi pada tahun 2023.

Tabel 1. 1 Pengukuran Realisasi Kinerja Tahun 2023

No	Sasaran Strategi	Indikator Sasaran	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Meningkatnya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.	a. Prosentase terlaksananya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup.	80%	62,5 %	78,12%
2.	Meningkatnya kualitas dan fungsi lingkungan hidup melalui pengendalian pencemaran air dan udara serta peningkatan tutupan lahan.	a. Prosentase peningkatan pengendalian pencemaran dan atau kerusakan lingkungan hidup.	0,141%	-(3,03)%	-(21,5)%
3.	Meningkatnya pengelolaan sampah di wilayah kabupaten Jember.	a. Prosentase sampah yang tertangani	92%	48,19%	52,38%
		b. Prosentase pengendalian B3 (Bahan Berbahaya Beracun)	100%	100%	100%

Sumber : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat kita lihat bahwa, capaian 4 (empat) indikator sasaran Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja 2023 secara umum realisasi kinerja dalam kategori baik. Dijelaskan bahwa (1) meningkatnya perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, indikator sasaran menunjukkan predikat sangat baik yaitu mempunyai capaian nilai rata-rata 78,12%, dengan nilai capaian kinerja 78,12% belum dapat mencapai target capaian yaitu 80% seperti yang ditetapkan dalam rencana strategis, (2) meningkatnya kualitas dan fungsi lingkungan hidup melalui pengendalian pencemaran air dan udara serta peningkatan tutupan lahan, indikator kinerja sasaran menunjukkan predikat sangat kurang yaitu mempunyai capaian rata-rata -(21,5)% hal ini disebabkan karena penurunan nilai indeks kualitas lingkungan hidup, dan (3)

meningkatnya pengelolaan sampah di wilayah kabupaten atau kota, indikator prosentase sampah yang tertangani menunjukkan predikat cukup mempunyai capaian nilai 52,38% dibawah target capaian yaitu 92% seperti yang ditetapkan dalam rencana strategi, untuk indikator prosentase pengendalian limbah B3 menunjukkan predikat sangat memuaskan mempunyai capaian nilai 100% sama dengan target capaian yaitu 100% seperti yang ditetapkan dalam rencana strategi.

Peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan cara mendisiplinkan pegawai sebagai upaya agar pekerjaan berjalan sesuai rencana. Disiplin pegawai yang dilakukan dengan baik akan mendapatkan keuntungan bagi suatu instansi, kedisiplinan yang diterapkan secara efektif akan melancarkan proses pelaksanaan tugas, sehingga menghasilkan kinerja yang maksimal. sehingga, pegawai yang memiliki disiplin kerja yang baik akan merasakan suasana kerja yang positif dan mampu menyelesaikan tanggung jawabnya tepat waktu. Berikut ini adalah absensi ASN (Aparatur Sipil Negara) petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup :

Tabel 1. 2 Absensi ASN Petugas Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember Tahun 2024

Bulan	Jumlah Pegawai	Hari Kerja	Jumlah Pegawai Terlambat	Persentase Keterlambatan
Februari	89 Pegawai	7 hari	15	16,85 %
Maret	89 Pegawai	7 hari	24	26,97 %
April	89 Pegawai	7 hari	10	11,24 %
Mei	89 Pegawai	7 hari	18	20,22 %
Total rata-rata			67	18,82 %

Sumber : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

Berdasarkan tabel 1.2, bahwa pegawai Dinas Lingkungan Hidup terlambat paling banyak dibulan Maret yaitu sebanyak 24 pegawai dengan presentase 26,97 %. Hal ini menunjukkan tingkat kedisiplinan yang rendah. Kehadiran tepat waktu merupakan bagian penting dari kedisiplinan pegawai. Tingginya jumlah keterlambatan menunjukkan kurangnya kepatuhan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan Dinas Lingkungan Hidup. Banyaknya kegiatan yang dilakukan pada malam hari juga dapat mengakibatkan petugas kebersihan terlambat untuk melakukan penyapuan di pagi hari. Selain itu, faktor cuaca juga dapat mengakibatkan petugas kebersihan terlambat untuk melakukan penyapuan karena cuaca hujan. Pegawai yang terlambat diberi sanksi atau hukuman potongan TPP (Tambahan Penghasilan Pegawai).

Observasi yang dilakukan penulis, petugas kebersihan terutama yang ada dilapangan atau dilokasi pembersihan terdapat permasalahan yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja petugas kebersihan, yaitu disiplin kerja petugas kebersihan dalam membersihkan sampah dipinggir jalan seringkali mengalami keterlambatan kerja sehingga dapat

mengakibatkan menumpukkan sampah di beberapa wilayah kerja dan menciptakan lingkungan yang tidak sehat serta mengganggu kenyamanan masyarakat. Kurangnya komunikasi kerja juga menjadi permasalahan yang sering terjadi pada petugas kebersihan, contohnya komunikasi antara petugas kebersihan dengan koordinator lapangan yang mengakibatkan kesulitan dalam mendapatkan informasi dengan cepat, komunikasi yang lambat membuat petugas kebersihan terlambat dalam melakukan pekerjaannya seperti halnya kebersihan lingkungan saat selesainya kegiatan di Kabupaten Jember, tanpa komunikasi yang jelas dan tidak tercapai dengan baik dapat menghambat kelancaran kerja yang dapat menurunkan produktivitas kerja. Selain itu, lingkungan kerja dapat menunjang proses kerja pada setiap tugas yang menjadi tanggung jawab para petugas kebersihan. Akan tetapi, kurangnya fasilitas seperti peralatan kebersihan atau alat pelindung diri (APD) dapat mempengaruhi kinerja petugas kebersihan, alat pelindung diri (APD) yang dimaksud seperti sarung tangan, sepatu bot, atau pakaian khusus yang seharusnya setiap petugas kebersihan dilapangan menggunakan fasilitas tersebut, apabila fasilitas tidak memadai petugas kebersihan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan efisien. Dan masalah budaya kerja yang timbul adalah petugas kebersihan kesulitan dalam beradaptasi dengan inovasi atau teknologi baru yaitu saat melakukan pembersihan menggunakan perangkat GPS untuk mengetahui lokasi pembersihan, mengisi kegiatan kinerja petugas kebersihan melalui situs SIKEREN JEMBER, dan juga absensi yang menggunakan hp android dengan sistem face ID diaplikasi JKEREN, yang mana beberapa petugas kebersihan masih belum bisa menerima budaya kerja yang baru dengan tetap menggunakan budaya kerja yang lama yaitu absensi secara manual yang mana kurang efektif, padahal budaya kerja yang baru akan meningkatkan perilaku petugas kebersihan yang lebih efektif dan efisien waktu.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Rokhayati et al. (2022) mengemukakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Senada dengan penelitian yang dilakukan Yulianto & Mochlasin (2023) juga mengatakan bahwa, disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin disiplin seorang karyawan dalam bekerja, semakin tinggi pula kemungkinan peningkatan kuantitas dan kualitas hasil kerjanya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Supratman & Wahyuni (2023) mengemukakan bahwa komunikasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Senada dengan penelitian yang dilakukan Dwi et al. (2023) juga mengatakan bahwa, komunikasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu, demi tercapainya tujuan organisasi, komunikasi menjadi interaksi sosial yang paling mendasar dalam kehidupan manusia. Proses bertukar informasi ini sangat penting saat manusia berhubungan satu sama lain dan terus berkembang menjadi semakin modern serta canggih.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Siboro & Syahreza (2021) mengemukakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Selaras dengan

penelitian yang dilakukan Sare et al. (2023) juga mengatakan bahwa, lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kondisi tempat kerja secara menyeluruh, meliputi aspek fisik, sosial, dan budaya, yang memengaruhi cara karyawan berinteraksi dan hasil kerja mereka, disebut sebagai lingkungan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Adha et al. (2019) mengemukakan bahwa budaya kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Selaras dengan penelitian yang dilakukan Robbins (2016) juga mengatakan bahwa, budaya kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya kerja sering dianggap sebagai gerakan yang paling terkenal. Pelapor mendukung budaya kerja karena memungkinkan pekerja menjadi lebih berbakat dan berguna. Namun, keuntungan ini harus dipertimbangkan dengan mempertimbangkan jumlah waktu yang dihabiskan oleh pekerja.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi oleh petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember adalah disiplin kerja petugas kebersihan dalam membersihkan sampah dipinggir jalan seringkali mengalami keterlambatan kerja sehingga dapat mengakibatkan menumpukkan sampah di beberapa wilayah kerja dan menciptakan lingkungan yang tidak sehat serta mengganggu kenyamanan masyarakat. Kurangnya komunikasi kerja juga menjadi permasalahan yang sering terjadi pada petugas kebersihan, contohnya komunikasi antara petugas kebersihan dengan koordinator lapangan yang mengakibatkan kesulitan dalam mendapatkan informasi dengan cepat. lingkungan kerja dapat menunjang proses kerja pada setiap tugas yang menjadi tanggung jawab para petugas kebersihan. Selain itu, masalah budaya kerja yang timbul adalah petugas kebersihan kesulitan dalam beradaptasi dengan inovasi atau teknologi baru. Dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember ?
2. Apakah komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember ?
4. Apakah budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang telah dirumuskan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini diantaranya :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kinerja petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap peningkatan kinerja petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap peningkatan kinerja petugas kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi banyak pihak, antara lain :

- a. Bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember
Penelitian ini dapat memberikan evaluasi juga solusi tentang disiplin kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan budaya kerja dalam sebuah kinerja pegawai sehingga diharapkan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan para pegawai atau pimpinan dalam sebuah kinerja yang dibentuk untuk mencapai tujuan untuk yang ingin dicapai serta kedisiplinan yang harus selalu diterapkan dalam sebuah kinerja pegawai.
- b. Bagi Akademisi
Penelitian ini dapat memberikan informasi akademik guna menciptakan peningkatan kemampuan mahasiswa selama dibangku mata kuliah yang mengarah pada pengaruh disiplin kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan budaya kerja.
- c. Bagi Universitas Muhammadiyah Jember
Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan yang bermanfaat bagi mahasiswa yang membutuhkan referensi penelitian serta dapat memberikan kontribusi yang baik dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.