

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia menjadi bagian paling penting dalam kelangsungan suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan investasi paling berharga dan pondasi paling kokoh untuk menunjang keberhasilan suatu perusahaan. Pondasi atau kontribusi lainnya seperti fasilitas dan sistem itu bisa saja sama dengan perusahaan yang lain, namun ketika berbicara mengenai sumber daya manusia, hal ini menjadi sesuatu yang unik, spesial, dan memiliki kemampuan yang membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Perusahaan merupakan salah satu bentuk organisasi yang menjalani fungsi manajemen antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan.Dalam hal ini perusahaan akan mencari potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan mengembangkannya menjadi sosok yang kaya akan kompetensi sehingga dapat mendukung kinerja perusahaan ke depannya. (Fajrin, 2020).

Diantara beberapa sumber daya yang ada di organisasi, sumber daya manusia (karyawan/pegawai) merupakan sumber daya yang paling penting. Hal ini dikarenakan manusia memiliki talenta dan kemampuan yang akan menuntun pada berbagai macam perilaku dan hasil kerja sehingga organisasi yang baik dan berkembang akan menitikberatkan pada perubahan internal yang positif berupa sumber daya manusia yang berkualitas dalam menampilkan kinerja sebagai upaya untuk menghadapi perubahan-perubahan lingkungan dan tuntutan global.Oleh

karena pentingnya peran manusia dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis, suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya. Sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu pimpinan harus menjamin bahwa perusahaan atau suatu instansi tersebut memiliki pegawai yang tepat, di tempat yang tepat, sehingga pegawai memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang akan menolong perusahaan atau instansi tersebut untuk mencapai visi dan misi secara efektif dan efisien.

Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko pada tahun 2020 telah melaksanakan 13 program dan 47 kegiatan sebagai mana tercantum dalam penetapan kinerja. Kegiatan-kegiatan tersebut dialokasikan sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Hasil Analisis pencapaian kinerja 10 program yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan dan Tenaga Kerja Kabupaten Mukomuko pada tahun 2020, dapat dilihat bahwa rata-rata proporsi capaian kegiatan bedasarkan realisai anggaran, mka rata-rata penyerapan anggaran untuk program yang tercantum dalam Dokumen Penetapan Kinerja (Tapkin) adalah

sebesar 90.89%.

Penyusunan Rencana Kerja ini adalah wujud implementasi dari Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah dengan memperhatikan program prioritas yang telah dituangkan dalam dokumen Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko Tahun 2023, sehingga dalam pelaksanaan program/kegiatan terwujud sinergisitas antar dokumen perencanaan yang telah disusun.

Rencana Kerja akan memberikan gambaran tentang program dan kegiatan yang akan dikerjakan oleh Perangkat Daerah dalam satu tahun anggaran untuk menjawab pertanyaan apa yang menjadi tujuan, sasaran peningkatan pelayanan, target capaian kinerja serta bagaimana pengorganisasian program dan kegiatan pelayanan Perangkat Daerah sesuai tugas dan fungsinya. Berdasarkan Undang-

Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Keterpaduan Pola Perencanaan Pembangunan Daerah menjadi poin yang penting dalam siklus penyelenggaraan pemerintahan. Untuk itu diperlukan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, partisipatif, transparan dan akuntabel. Tahapan perencanaan pembangunan terdiri dari perencanaan jangka panjang, menengah dan tahunan yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara pemerintahan dan masyarakat. Seluruh dokumen pembangunan daerah merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan satu dengan yang lain. Rencana Pembangunan Jangka Panjang daerah adalah dokumen yang menjadi pedoman dalam penyusunan Rencana Pembangunan Jangka menengah daerah yang merupakan penjabaran dari visi dan misi Pemerintah daerah. Sebagai bahan masukan penyusunan rancangan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah adalah Rancangan Awal Rencana Strategis Perangkat daerah. Ada beberapa faktor yang akan menunjang pemerintahan dalam membuat perencanaan yang baik yang salah satu faktornya adalah lingkungan kerja yang efektif dan nyaman.

Lingkungan kerja yang nyaman bakal membuat pegawai semanagat dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada. Menurut (Manihuruk & Tirtayasa, 2020) Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugasnya, hal pertama yang harus diusahakan untuk memperbaiki kinerja pegawai adalah menjamin agar

pegawai dapat melaksanakan tugasnya tanpa mengalami ketegangan-ketegangan atau dengan kata lain instansi harus menyediakan lingkungan kerja yang baik bagi pegawainya. Lingkungan kerja ini sangat harus diperhatikan dalam sebuah instansi karena lingkungan kerja ini menyangkut kenyamanan pegawai dalam menyelesaikan semua pekerjaanya dan salah satu contoh lingkungan kerja yang harus di perhatikan adalah lingkungan kebersihan dalam bekerja karena kalau tempat kita melaksanakan pekerjaan kotor atau tidak bersih maka akan mempengaruhi kita dalam beraktivitas dan bakalan mengahambat kinerja pegawai karena bakalan timbul rasa malas dalam bekerja oleh karena itu hal tersebut harus diperhatikan secara seksama. Selain lingkungan kerja ada hal yang harus perlu kita perhatikan yaitu komitmen organisasi.

Komitmen organisasi itu sendiri merupakan bentuk rasa tanggung jawab kita dan juga loyalitas yang kita berikan kepada perusahaan atau organisasi tempat kita bekerja. Menurut (Herawati et al., 2022) bila seorang pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi maka berpengaruh pada kinerja pegawai tersebut. Komitmen organisasi merupakan komitmen yang diciptakan oleh semua komponen-komponen individual dalam menjalankan operasional organisasi. Komitmen itu bisa tercipta jika seseorang di organisasi, melaksanakan hak beserta kewajiban mereka berdasarkan dengan tugas juga fungsinya masing-masing dalam organisasi. Oleh karena itu komitmen organisasi ini harus di terapkan guna untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja pegawai akan meningkat apabila lingkungan kerja nyaman dan juga pegawai tersebut memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Menurut Herry

Kurniawan (2022) Kinerja pegawai Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi karena ia akan menentukan efektivitas dari organisasi tersebut, kinerja juga penting karena ia mencerminkan ukuran keberhasilan pada manajer dalam mengelola organisasi dan sumber daya manusianya. Tujuan-tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui kinerja yang baik dari para pegawainya. Sebaliknya, organisasi akan menghadapi hambatan dalam mencapai tujuan-tujuan manakala kinerja para pegawai tidak efektif, dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi. Bagi pimpinan organisasi, kinerja pegawai menjadi sangat penting karena ia merupakan tolak ukur bagi keberhasilannya dalam mengelola unit kerja yang dipimpinnya. Jadi, kinerja merupakan faktor sentral bagi pekerjaan manajemen dalam mengelola organisasi. Karena itu, adalah penting bagi manajemen untuk mengenali dan memahami berbagai aspek yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Berdasarkan fenomena di atas dapat dijelaskan dengan data capaikan kinerja pegawai Dinas Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Muko-Muko tahun 2023 dengan uraian data sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Capaian Indikator Kerja Kantor Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Tahun 2023

| No | Sasaran Strategi | Indikator Kinerja | Target | Pencapaian |
|----|---|--|---------------|------------|
| 1 | Meningkatnya tata kelola kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | Meningkatnya kualitas manajemen pemerintahan daerah serta sarana dan prasarana | B | B |
| 2 | Meningkatnya Nilai Investasi | Jumlah target realisasi investasi PMDN | Rp 430 Milyar | 100% |

| | | | | |
|---|---|---------------------------------------|--------|-----|
| 3 | Meningkatnya nilai PMA | Jumlah target realisasi investasi PMA | \$1550 | 50% |
| 4 | Meningkatnya kepuasan masyarakat dalam Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu | Indeks kepuasan masyarakat (IKM) | 76,35% | 90% |

Sumber : Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Dan Tenaga Kerja

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa capaian indikator kinerja di atas dapat kita lihat ada beberapa target yang teralisis dengan baik dengan mencapai target 100% Dan ada juga target yang kurang terealisasi dengan baik hanya mencapai 50%. mungkin hal ini bisa disebabkan oleh beberapa pengaruh dari salah satu aspek yang menunjang kinerja pegawai tersebut yang salah satunya yaitu motivasi kerja dan lingkungan kerja karena motivasi itu sangat dibutuhkan oleh pegawai untuk meningkatkan semangat dalam bekerja sedangkan aspek selanjutnya lingkungan kerja yang bisa meningkatkan kinerja karyawan karna dengan baiknya lingkungan kerja yang ada dapat membuat karyawan nyaman dan rileks dalam bekerja. Berdasarkan fenomena di atas sejalan dengan penelitian terdahulu.

Menurut Novriansya et al (2022) Motivasi berasal dari bahasa Latin yaitu mavere yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi kerja terhadap pegawai merupakan salah satu aktivitas yang penting bagi organisasi. Motivasi memiliki pengaruh besar dalam mendorong diri seseorang untuk mencapai cita-citanya sehingga motivasi merupakan salah satu aktivitas yang penting bagi organisasi. motivasi kerja adalah suatu keadaan dan perasaan seseorang yang mendukung perilaku manusia dengan diarahkan supaya mau bekerja keras dan

giat serta antusias dalam mencapai tujuan yang optimal. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja disini memberikan pengaruh yang signifikan dan memberi gambaran bahwasanya dengan adanya motivasi kerja tinggi yang dimiliki pegawai, maka hal tersebut dapat memberikan kontribusi yang besar yaitu seperti kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan dan kebutuhan akan berfaliasi dalam meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Motivasi kerja yang tinggi tentunya bias membuat pegawai senang dan tanpa tekanan melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya mengenai pekerjaan yang telah diberikan. Kinerja pegawai akan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan organisasi

Menurut Handoko et al (2021), Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan merasa puas di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan dapat lebih efektif dan kinerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja ini sangat harus diperhatikan dalam sebuah instansi karena lingkungan kerja ini menyangkut kenyamanan pegawai dalam menyelesaikan semua pekerjaanya dan salah satu contoh lingkungan kerja yang harus di perhatikan adalah lingkungan kebersihan dalam bekerja karena kalau tempat kita melaksanakan pekerjaan kotor atau tidak bersih maka akan mempengaruhi kita dalam

beraktivitas dan bakalan mengahambat kinerja pegawai karena bakalan timbul rasa malas dalam bekerja oleh karena itu hal tersebut harus diperhatikan secara seksama.

Menurut Widyatmika (2020) Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Sebuah perusahaan harus memiliki komitmen organisasi, karena terdapat sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri tehadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usaha secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian organisasi kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah judul penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Muko-Muko”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menjadi faktor utama yang menyebabkan rendahnya kinerja pegawai. Selain itu, kurangnya fasilitas yang

memadai, seperti ruang istirahat atau akses terhadap teknologi yang diperlukan, juga berkontribusi pada stres dan ketidakpuasan kerja.

2. Motivasi kerja masih rendah akan menyebabkan rendahnya kinerja pegawai. Ketika pegawai tidak merasa termotivasi, mereka cenderung kurang bersemangat dalam menyelesaikan tugas, yang mengakibatkan penurunan produktivitas dan kualitas kerja.
3. Kemampuan dan keterampilan melakukan kerja yang masih kurang bagus akan menyebabkan menurunnya kinerja pegawai. hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pekerjaan, penurunan produktivitas, dan bahkan ketidakpuasan di tempat kerja
4. Tanggung jawab yang masih rendah akan menyebabkan menurunnya kinerja pegawai. Akibatnya, kualitas kerja dapat menurun, deadline tidak terpenuhi, dan kolaborasi antar tim menjadi kurang efektif.
5. Kurangnya kepekaan terhadap pekerjaan yang ada merupakan masalah yang sering dihadapi dalam berbagai lingkungan kerja. Banyak individu yang tidak sepenuhnya menyadari pentingnya peran mereka dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga mengakibatkan rendahnya motivasi dan produktivitas.
6. Faktor psikologis yang kurang akan menyebabkan menurunnya kinerja pegawai. Ketika pegawai mengalami tekanan mental yang tinggi, mereka cenderung kehilangan fokus dan motivasi, yang berdampak pada produktivitas dan kualitas kerja mereka.
7. Kurangnya semangat kerja di akibatkan oleh lingkungan kerja yang kurang nyaman untuk pegawai. Ketidaknyamanan ini dapat berujung pada penurunan

motivasi, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pegawai.

8. Tekanan dan tidak kepercayaan yang terlalu berlebihan yang menimbulkan ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja. Hal ini dapat memicu konflik dalam perusahaan dan akan berakibat terhadap kinerja dan produktivitas perusahaan menjadi tidak efisien dan efektif.
9. Kurangnya dilakukan evaluasi kerja yang rutin oleh pimpinan. Tanpa adanya evaluasi yang sistematis, pegawai tidak mendapatkan umpan balik yang konstruktif mengenai kinerja mereka, yang dapat mengakibatkan kebingungan dan ketidakpastian dalam menjalankan tugas.
10. Rendahnya pencapaian kinerja dari pegawai juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pegawai saat melakukan pekerjaan.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya penelitian ini penulis hanya membatasi masalah dengan Motivasi Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Sebagai variable bebas dan Kinerja Pegawai (Y) sebagai variabel terikat dengan Komitmen Organisasi (Z) sebagai variabel Intervening pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada

kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.

2. Bagaimana Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
3. Bagaimana Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
4. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
5. Bagaimana Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
6. Bagaimana pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel Intervening pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
7. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel Intervening pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.

1.5 Tujuan Penulisan

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan.adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
5. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
6. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel Intervening pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.
7. Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel Intervening pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Mukomuko.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh Motivasi kerja dan Lingkungan kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel Intervening.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih yang berarti dan dapat mendorong timbulnya minat bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang berbagai dimensi dari kinerja pegawai khususnya untuk manajemen SDM menjadi tambah luas.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hasil penelitian ini diharapkan membantu Bagi dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Dan tenaga Kerja untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Motivasi kerja dan Lingkungan kerja terhadap Kinerja Pegawai melelui Komitmen Organisasi.

2. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan bisa kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kinerja pegawai

sehingga dapat memaksimalkan kinerja sebaik mungkin sehingga masyarakat bisa merasakan kinerja dari pegawai tersebut.