

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam setiap organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta. (David Ulrich, 1997) dalam bukunya *Human Resource Champions* menjelaskan bahwa SDM adalah faktor utama dalam keberhasilan organisasi, yang memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan strategis. Kualitas kinerja dan kuantitas pegawai berpengaruh langsung terhadap efektivitas dan produktivitas instansi. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang baik menjadi langkah utama dalam meningkatkan kinerja organisasi, terutama dalam instansi pemerintah yang memiliki tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) adalah lembaga pemerintah yang memiliki peran sentral dalam pengelolaan aparatur sipil negara (ASN) di Indonesia. (Badan Kepegawaian Negara (BKN), 2019) dalam laporan tahunan menyebutkan bahwa BKN bertanggung jawab atas pengaturan dan pengelolaan kepegawaian di lingkungan pemerintah, yang mencakup berbagai aspek mulai dari rekrutmen, karir pengembangan, hingga pensiunan ASN. Salah satu tugas utama BKN adalah menyelenggarakan seleksi calon ASN melalui berbagai jalur, termasuk penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Proses seleksi ini dirancang untuk memastikan bahwa ASN yang terpilih memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah. Selain itu, BKN juga memiliki peran dalam menyusun kebijakan kepegawaian negara, termasuk mengenai sistem penggajian, tunjangan, serta pengembangan karir pegawai.

Dalam hal ini, (Hall et al., n.d.) dalam artikel *Strategic HRM and Organizational Behavior* menjelaskan bahwa manajemen SDM yang strategis dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui penerapan kebijakan yang tepat, seperti rekrutmen yang efektif, pengembangan karir yang berkelanjutan, serta pemberian penghargaan atau insentif yang sesuai dengan

prestasi kerja pegawai. Kebijakan tersebut tidak hanya penting dalam meningkatkan profesionalisme pegawai tetapi juga untuk menjamin pelayanan

publik yang optimal dalam rangka mendukung tujuan pembangunan nasional. Selain kebijakan kepegawaian, BKN juga bertanggung jawab untuk meningkatkan kompetensi ASN melalui program pendidikan dan pelatihan. Program ini bertujuan untuk memperkuat kapasitas dan keterampilan pegawai agar dapat bekerja lebih produktif dan efisien dalam menjalankan tugas negara. (Becker & Huselid, 1998) dalam *High Performance Work Systems and Firm Performance* menyatakan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan kompetensi mereka, yang pada gilirannya berkontribusi pada kinerja organisasi yang lebih baik. Program pelatihan yang tepat membantu pegawai dalam beradaptasi dengan perkembangan tugas dan tantangan yang dihadapi, sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka.

Biro Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Kepegawaian Negara (BKN) adalah unit yang bertanggung jawab langsung atas pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan BKN itu sendiri. (Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara, 2023) menyatakan bahwa peran mereka sangat penting dalam memastikan seluruh proses kepegawaian berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebagai lembaga yang mengelola seluruh pegawai ASN di Indonesia, Biro SDM memiliki peran penting dalam menjamin kualitas dan profesionalisme pegawai yang bekerja di instansi pemerintah.

Biro SDM di Badan Kepegawaian Negara mempunyai tugas utama dalam merancang dan melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan pegawai BKN. Salah satu fokus utama Biro SDM adalah meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai, dengan cara mengelola proses seleksi pegawai yang transparan, memberikan pelatihan yang relevan dengan tugas pokok dan fungsi pegawai, serta merancang program pengembangan karir untuk memastikan pegawai dapat berkembang sesuai dengan potensi dan kebutuhan organisasi. (Armstrong, 2019) dalam bukunya *A Handbook of Human Resource Management Practice* menjelaskan bahwa pengelolaan SDM yang fokus pada pengembangan kompetensi dan pemberdayaan pegawai akan menghasilkan kinerja yang lebih tinggi. Selain itu, pengelolaan SDM yang baik juga membantu pegawai merasa lebih terlibat dan memiliki rasa kepemilikan terhadap organisasi, yang pada hubungannya akan

berdampak positif terhadap kinerja mereka. Evaluasi kinerja pegawai di Biro SDM juga memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan organisasi. Evaluasi ini tidak hanya fokus pada pencapaian target atau output, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti integritas, etika kerja, dan kontribusi terhadap misi organisasi. (Robert S. Kaplan & David P. Norton, 2018) dalam konsep Balanced Scorecard menyatakan bahwa penilaian kinerja yang komprehensif yang mencakup berbagai dimensi, seperti finansial, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kinerja pegawai dan organisasi secara keseluruhan.

Dengan memperhatikan berbagai aspek tersebut, jelas bahwa Biro SDM BKN memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan berhasilnya pengelolaan kepegawaian di instansi pemerintah. Pengelolaan SDM yang baik, melalui kebijakan yang tepat, pelatihan yang relevan, dan evaluasi kinerja yang komprehensif, akan sangat mendukung tercapainya tujuan organisasi dan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Berikut ini tabel Kinerja Pegawai Biro SDM Badan Kepegawaian Negara:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Kinerja Pegawai Biro SDM (Tahun 2021 - 2023)

Indikator Kinerja Utama	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Jumlah Pegawai	82 Orang	82 Orang	82 Orang
Kualifikasi			
-Baik	74 Orang (90,24%)	78 Orang (95,12%)	73 Orang (88,90%)
-Kurang	8 Orang (9,76%)	4 Orang (4,88%)	9 Orang (11,10%)
Kompetensi			
-Baik	70 Orang (85,37%)	77 Orang (93,90%)	70 Orang (85,20%)
-Kurang	12 Orang (14,63%)	5 Orang (6,10%)	12 Orang (14,80%)
Kinerja			
-Baik	71 Orang (86,59%)	76 Orang (92,68%)	66 Orang (80,33%)
-Kurang	11 Orang (13,41%)	6 Orang (7,32%)	16 Orang (19,67%)
Disiplin			
-Baik	73 Orang (89,02%)	77 Orang (93,90%)	69 Orang (84,91%)

-Kurang	9 Orang (10,98%)	5 Orang (6,10%)	13 Orang (15,09%)
---------	---------------------	-----------------	-------------------

Sumber : Biro SDM BKN

Berdasarkan Tabel data kinerja pegawai Biro SDM pada tahun 2021 hingga 2023, dapat dilihat bahwa terdapat fluktuasi yang signifikan dalam beberapa indikator kinerja utama. Pada tahun 2021, sebagian besar pegawai (90,24%) memiliki kualifikasi yang baik, dan kompetensi serta kinerja pegawai juga menunjukkan angka yang relatif baik, yakni 85,37% untuk kompetensi dan 86,59% untuk kinerja. Kedisiplinan pegawai pada tahun 2021 juga cukup tinggi, mencapai 89,02%. Namun, pada tahun 2022, terjadi peningkatan yang menggembirakan, di mana kualifikasi pegawai yang baik meningkat menjadi 95,12%, kompetensi meningkat menjadi 93,90%, dan kinerja pegawai mencapai 92,68%. Peningkatan ini menunjukkan adanya upaya peningkatan kinerja dan kemampuan pegawai yang cukup signifikan.

Namun, pada tahun 2023, terlihat adanya penurunan yang cukup signifikan pada hampir semua indikator kinerja. Kualifikasi pegawai yang baik menurun menjadi 88,90%, kompetensi turun menjadi 85,20%, dan yang paling mencolok adalah penurunan kinerja pegawai yang hanya mencapai 80,33%. Penurunan ini menunjukkan bahwa meskipun ada sebagian besar pegawai yang masih memenuhi standar, terdapat peningkatan jumlah pegawai yang menunjukkan kinerja yang kurang memadai, yakni 19,67%. Begitu pula dengan disiplin pegawai yang menurun menjadi 84,91%, dari sebelumnya 93,90% pada tahun 2022.

Penurunan kinerja yang terjadi di tahun 2023 menjadi perhatian utama, karena kinerja adalah salah satu indikator paling krusial dalam menilai efektivitas suatu organisasi. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam aspek produktivitas atau pencapaian tugas pegawai yang tidak sesuai dengan harapan. Penurunan ini perlu dianalisis lebih lanjut untuk menemukan akar permasalahannya, baik melalui evaluasi manajerial, pelatihan, atau penyusunan kebijakan yang lebih mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi salah satunya adalah kemampuan literasi teknologi. Di era digital yang semakin maju, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia

kerja. Transformasi digital yang terus berkembang menuntut individu maupun organisasi untuk memiliki kemampuan beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Dalam konteks organisasi pemerintahan, termasuk Badan Kepegawaian Negara (BKN), kemampuan pegawai untuk mengadopsi teknologi digital menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi.

Tabel 1.2 Pra-Survei Kemampuan Literasi Teknologi (Iya/Tidak)

No	Pernyataan	Iya	Tidak
1	Saya mampu melakukan troubleshooting sederhana jika terjadi error pada perangkat kerja.	10 (40%)	15 (60%)
2	Saya secara rutin memperbarui perangkat lunak antivirus untuk melindungi perangkat kerja.	12 (48%)	13 (52%)
3	Saya memahami cara menggunakan VPN untuk mengamankan komunikasi jaringan kerja.	8 (32%)	17 (68%)
4	Saya memastikan informasi yang saya temukan dari internet berasal dari sumber yang kredibel.	11 (44%)	14 (56%)
5	Saya mampu menggunakan aplikasi komunikasi digital (seperti Zoom atau Microsoft Teams) dengan fitur berbagi layar.	14 (56%)	11 (44%)
6	Saya memahami cara menggunakan alat kolaborasi kerja (seperti Google Drive, Share Point atau Loker BKN) untuk berbagi dan menyimpan dokumen secara aman.	10 (40%)	15 (60%)

Sumber : Diolah Peneliti

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 25 pegawai di Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara (BKN), diperoleh gambaran bahwa tingkat kemampuan literasi teknologi pegawai masih cukup bervariasi. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum sepenuhnya menguasai keterampilan digital dasar yang relevan dengan kebutuhan kerja.

Sebanyak 7 pegawai (28%) berada dalam kategori kemampuan literasi teknologi rendah. Mereka menunjukkan keterbatasan dalam melakukan troubleshooting perangkat, penggunaan VPN, hingga penggunaan alat kolaborasi digital. Hal ini dapat menghambat efisiensi kerja serta menimbulkan ketergantungan terhadap pegawai lain yang lebih mahir secara teknologi.

Kemudian, 10 pegawai (40%) tergolong memiliki kemampuan literasi teknologi sedang. Kelompok ini memiliki kemampuan dasar dalam penggunaan teknologi digital, namun belum maksimal dalam memanfaatkan fitur-fitur lanjutan dari aplikasi kerja yang tersedia. Mereka cenderung menggunakan teknologi untuk

keperluan rutin, seperti komunikasi dan penyimpanan file, tanpa eksplorasi mendalam terhadap fitur-fitur yang menunjang kolaborasi dan keamanan data.

Sementara itu, 8 pegawai (32%) termasuk dalam kategori kemampuan literasi teknologi tinggi. Mereka terbiasa menggunakan aplikasi digital secara optimal, memahami keamanan data digital, dan mampu beradaptasi terhadap perangkat kerja modern. Kelompok ini memiliki potensi untuk menjadi agen perubahan digital di lingkungan kerja, namun jumlahnya masih belum dominan.

Temuan ini menegaskan perlunya program pelatihan berbasis kebutuhan aktual dan peningkatan kapasitas digital di lingkungan Biro SDM BKN, guna memastikan seluruh pegawai dapat bekerja secara efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Selain kemampuan literasi teknologi, hal lain yang menjadi perhatian dalam peningkatan kinerja karyawan adalah Motivasi Intrinsik. Motivasi intrinsik juga memegang peran yang signifikan dalam menentukan kinerja pegawai. Motivasi intrinsik, yaitu dorongan internal yang muncul dari dalam diri individu, mendorong pegawai untuk bekerja bukan hanya karena tuntutan, tetapi juga karena kepuasan pribadi dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan. Pegawai yang memiliki motivasi intrinsik tinggi cenderung lebih proaktif, kreatif, dan memiliki komitmen yang kuat terhadap tugasnya.

Motivasi intrinsik timbul dari dalam diri individu sendiri tanpa ada paksaan atau dorongan orang lain, melainkan atas dasar kemauan sendiri. Motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat atau makna pekerjaan yang dilaksanakannya (Nawawi, 2008).

Tabel 1.3 Pra-Survei Motivasi Intrinsik (Iya/Tidak)

No	Pernyataan	Iya	Tidak
1	Saya merasa bangga setiap kali berhasil menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan instansi.	13 (52%)	12 (48%)
2	Saya memiliki motivasi internal untuk terus meningkatkan kualitas hasil kerja saya setiap hari.	14 (56%)	11 (44%)
3	Saya merasa termotivasi Ketika hasil kerja saya mendapatkan apresiasi atau pengakuan dari pimpinan.	12 (48%)	13 (52%)
4	Pengakuan terhadap kinerja saya mendorong saya untuk terus meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja.	11 (44%)	14 (56%)

5	Saya memiliki tanggung jawab penuh terhadap tugas dan fungsi yang diberikan oleh instansi.	16 (64%)	9 (36%)
6	Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan secara tuntas meskipun menghadapi tantangan dilapangan.	10 (40%)	15 (60%)
7	Saya antusias mempelajari keterampilan baru yang relevan dengan tugas sebagai ASN.	17 (68%)	8 (32%)
8	Saya aktif mengikuti pelatihan atau pengembangan kompetensi untuk mendukung profesionalisme kerja.	11 (45%)	14 (55%)

Sumber : Diolah Peneliti

Pra-survei terhadap tingkat motivasi intrinsik pegawai Biro SDM BKN menunjukkan adanya variasi yang cukup mencolok. Dari 25 responden, hanya sebagian kecil yang memiliki motivasi intrinsik tinggi, sementara sebagian besar masih berada pada tingkat sedang hingga rendah.

Sebanyak 8 pegawai (32%) berada dalam kategori motivasi intrinsik rendah. Mereka menunjukkan kecenderungan bekerja hanya untuk memenuhi kewajiban tanpa rasa bangga atau dorongan pribadi yang kuat. Minimnya dorongan internal ini berpotensi menurunkan produktivitas dan membuat mereka kurang berinisiatif dalam menghadapi tantangan pekerjaan.

Selanjutnya, 11 pegawai (44%) berada pada kategori motivasi sedang. Kelompok ini melaksanakan pekerjaan sesuai arahan, namun belum menunjukkan komitmen tinggi terhadap peningkatan kualitas atau pengembangan diri. Mereka umumnya merespons motivasi yang berasal dari luar, seperti perintah atasan, bukan dari dorongan pribadi.

Hanya 6 pegawai (24%) yang memiliki motivasi intrinsik tinggi. Mereka merasa memiliki tanggung jawab pribadi terhadap tugas, berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan baik meskipun menghadapi hambatan, serta termotivasi untuk terus belajar dan berkembang. Meskipun jumlahnya terbatas, pegawai dalam kategori ini merupakan aset penting dalam mendorong budaya kerja yang positif.

Hasil ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan penguatan aspek-aspek psikologis kerja melalui pendekatan manajerial yang mendukung, seperti pemberian penghargaan non-material, penciptaan iklim kerja yang mendukung pengembangan diri, serta pelibatan pegawai dalam pengambilan keputusan strategis.

Menurut (Sondang P. Siagian, 2014) motivasi instrinsik bersumber dari dalam individu. Motivasi ini menghasilkan integritas dari tujuan-tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan individu dimana keduanya dapat terpuaskan. Motivasi

intrinsic memiliki hubungan yang erat dengan komitmen (Hidayat & Tjahjono, 2015).

Herzberg dalam (H. K. Tjahjono, 2003) menjelaskan bahwa ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya faktor motivator (faktor intrinsik) dan faktor hygiene (faktor ekstrinsik). Motivasi intrinsik terdiri dari 3 faktor, yaitu feelings of achievement (prestasi pekerjaan), recognition (pengakuan), dan increased responsibility (meningkatkan tanggung jawab).

Pada Biro Sumber Daya Manusia (SDM) Badan Kepegawaian Negara (BKN) Republik Indonesia, kedua faktor ini menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor pemerintahan, Biro SDM BKN berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memotivasi pegawai, dan mengatur beban kerja secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kemampuan Literasi Teknologi dan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai di Biro SDM BKN Pusat.

Berdasarkan latar belakang di atas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMAMPUAN LITERASI TEKNOLOGI DAN MOTIVASI INTRINSIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BIRO SUMBER DAYA MANUSIA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA PUSAT”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai: Tahun 2023 Terdapat penurunan signifikan dalam indikator kinerja, seperti kompetensi, kedisiplinan, dan kinerja pegawai.
2. Kemampuan Literasi Teknologi: Sebagian Besar Pegawai belum memiliki kemampuan literasi teknologi yang optimal, terutama dalam Keterampilan Operasional, Pengelolaan Data, dan Penggunaan Perangkat Digital.
3. Motivasi Intrinsik: Adanya Variasi tingkat Motivasi Intrinsik Pegawai. Beberapa aspek, seperti Penghargaan atas hasil kerja, masih kurang optimal,

sehingga berpotensi menurunkan semangat dan komitmen pegawai terhadap pekerjaan mereka.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah yang menjadi fokus kajian, yaitu:

1. Penelitian ini hanya akan menganalisis pengaruh Kemampuan Teknologi dan Motivasi Intrinsik terhadap kinerja pegawai di Biro Sumber Daya Manusia (SDM) Badan Kepegawaian Negara (BKN).
2. Fokus penelitian adalah pada pegawai Biro SDM BKN di Jakarta Timur, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk instansi pemerintah lainnya di Indonesia.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner, sehingga penelitian ini tidak menggali data kualitatif seperti wawancara mendalam untuk memahami pengalaman atau persepsi pegawai secara lebih detail.
4. Kemampuan Literasi Teknologi sebagai variabel independen, yang diukur melalui kemampuan pegawai dalam mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi digital.
5. Motivasi intrinsik sebagai variabel independen, yang diukur berdasarkan dorongan internal untuk menyelesaikan tugas.
6. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu yang terbatas mulai dari Oktober 2024 hingga Januari 2025, sehingga hasil yang diperoleh merefleksikan kondisi pegawai pada periode waktu tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kemampuan Literasi Teknologi terhadap kinerja pegawai di Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara Pusat?

2. Bagaimana pengaruh motivasi Intrinsik terhadap kinerja pegawai di Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara Pusat?
3. Bagaimana pengaruh Kemampuan Literasi Teknologi dan Motivasi Intrinsik secara simultan terhadap kinerja pegawai di Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara Pusat?

1.5 Hipotesis

Hipotesis ini merupakan pernyataan yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam penelitian (Arikunto, 2010). Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis yaitu :

H1 : Terdapat pengaruh Kemampuan Literasi Teknologi terhadap Kinerja Pegawai Biro Sumber Daya Manusia Badan Badan Kepegawaian Negara Pusat.

H2 : Terdapat pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Pegawai Biro Sumber Daya Manusia Badan Badan Kepegawaian Negara Pusat.

H3 : Terdapat pengaruh Kemampuan Literasi Teknologi dan Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Pegawai Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara.

1.6 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh Kemampuan Literasi Teknologi terhadap kinerja pegawai di Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara Pusat.
2. Menganalisis pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap kinerja pegawai di Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara Pusat.
3. Menganalisis pengaruh Kemampuan Literasi Teknologi dan Motivasi Intrinsik secara simultan terhadap kinerja pegawai di Biro Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Negara Pusat.

1.7 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti, Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pengaruh kemampuan literasi teknologi dan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai.
2. Bagi Biro SDM BKN, dapat dijadikan bahan masukan yang dapat dijadikan sarana dalam memberikan informasi yang berguna bagi Badan Kepegawaian Negara, mengenai pengaruh Kemampuan Teknologi dan motivasi intrinsik terhadap kinerja pegawai.

