

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Eksistensi organisasi pemerintahan yang semakin kompetitif, keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya. Secara fundamental SDM memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja dan keberhasilan organisasi (Suparyawan & Suarmanayasa, 2024). Sektor pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Salah satu indikator utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah kinerja pegawai (Purbadharmaja *et al.*, 2023). Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryadi & Foeh (2022) menyebutkan bahwa SDM adalah aset utama organisasi yang mempengaruhi kinerja.

Penting bagi setiap organisasi termasuk Kantor Camat Buleleng, untuk memahami dan mengelola berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Kantor Camat Buleleng sebagai garda terdepan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif kepada masyarakat dalam hal melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi seperti surat keterangan domisili organisasi, legalisasi KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga), rekomendasi permohonan administrasi kependudukan, rekomendasi atau pengesahan pernyataan penghasilan, surat keterangan miskin, surat keterangan dispensasi menikah, permohonan perceraian, pernyataan belum menikah, serta penerbitan izin usaha mikro kecil dan lainnya.

Fenomena yang berkembang hingga saat ini masih banyak pegawai di instansi pemerintahan yang menunjukkan tingkat kedisiplinan yang rendah, seperti keterlambatan hadir, pelanggaran terhadap jam kerja, serta kurangnya kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur organisasi. Rendahnya disiplin kerja ini dapat berdampak langsung pada menurunnya produktivitas dan kualitas pelayanan publik. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya penguatan sistem pengawasan, pemberian sanksi yang tegas, serta peningkatan motivasi dan keterlibatan pegawai agar tercipta budaya kerja yang disiplin dan profesional di lingkungan Kantor Camat Buleleng.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah *Theory of Performance* yang dikemukakan oleh Campbell (1990). Teori ini menjelaskan bahwa kinerja individu merupakan hasil dari interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan lingkungan kerja (*work environment*) yang memengaruhi bagaimana seseorang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks organisasi, kinerja tidak hanya ditentukan oleh faktor kemampuan teknis, tetapi juga oleh sejauh mana individu terlibat secara emosional, psikologis, dan sosial dalam pekerjaannya.

Berdasarkan teori ini, kinerja pegawai akan meningkat apabila organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung serta menumbuhkan motivasi dan keterlibatan pegawai. Jika ditelisik lebih mendalam variabel disiplin kerja, *employee engagement* dan budaya kerja dipilih dalam penelitian ini karena ketiganya merepresentasikan aspek motivasional dan lingkungan kerja yang berpengaruh langsung terhadap kinerja.

Employee engagement mencerminkan tingkat keterikatan emosional dan komitmen pegawai terhadap pekerjaannya, *work-life balance* menggambarkan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi yang berpengaruh terhadap kondisi psikologis pegawai, sedangkan budaya kerja merepresentasikan kondisi lingkungan organisasi yang membentuk nilai, norma, dan perilaku kerja.

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah disiplin kerja, karena disiplin mencerminkan tingkat tanggung jawab, komitmen, dan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan aturan dan standar yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki disiplin tinggi akan cenderung bekerja lebih teratur, tepat waktu, serta mampu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang optimal. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat menyebabkan menurunnya produktivitas, meningkatnya tingkat kesalahan, dan terganggunya efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tafsir *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, variabel ini memiliki peran penting melalui pengaruh tidak langsung yang dimoderasi oleh kepuasan kerja. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa disiplin kerja, bersama dengan *employee engagement* dan lingkungan kerja, dapat meningkatkan kinerja apabila diiringi dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

Faktor selanjutnya adalah *employee engagement* (keterlibatan karyawan), sebagaimana ditemukan dalam penelitian Bagia *et al.* (2020) menunjukkan bahwa *employee engagement* (keterlibatan karyawan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di pemerintahan daerah, yang berarti semakin tinggi keterlibatan

karyawan, semakin baik kinerja mereka, sehingga sangat penting bagi organisasi untuk memupuk keterlibatan karyawan demi kesuksesan organisasi. Kondisi di mana pegawai kurang antusias dan bersemangat dalam bekerja, menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efisien, merupakan tanda *employee engagement* yang belum optimal.

Realitas ini sejalan dengan penelitian oleh Salmiati & Endratno (2023), yang menunjukkan bahwa rendahnya *employee engagement* berdampak pada kurangnya efisiensi pekerjaan. *Employee engagement* (keterlibatan karyawan) adalah konsep yang menggambarkan sejauh mana karyawan merasa terhubung, bersemangat, dan termotivasi dalam pekerjaan mereka, serta bagaimana mereka berkomitmen terhadap tujuan organisasi (Wardhati, 2018). Konsep ini tidak hanya mencakup kepuasan kerja atau motivasi, melainkan juga perasaan dihargai serta peran aktif karyawan dalam kesuksesan organisasi. *Engagement* tercermin dari sikap, perilaku, dan tingkat komitmen karyawan terhadap pekerjaannya.

Dalam konteks sektor publik Widiastini *et al.* (2023) menunjukkan bahwa tingkat *work engagement* pegawai pemerintah daerah dipengaruhi oleh kesesuaian peran kerja dan komitmen organisasi, sehingga menegaskan pentingnya *employee engagement* sebagai variabel kunci dalam mendukung kinerja pegawai. Karyawan yang terlibat akan merasa bangga dengan pekerjaannya, memiliki hubungan yang kuat dengan rekan kerja dan manajemen, serta merasa diberdayakan untuk mengambil keputusan yang mendukung organisasi, mereka cenderung bekerja lebih keras, lebih kreatif, dan lebih berfokus pada hasil yang berkualitas. Sebaliknya minimnya motivasi pegawai dalam mempelajari hal baru atau

menghadapi tantangan mencerminkan rendahnya kesiapan mereka terhadap dinamika organisasi (Suwena *et al.*, 2023). Kondisi ini memberikan akibat ketika organisasi mengalami transformasi atau upaya perbaikan, kinerja pegawai cenderung menurun karena tidak mampu beradaptasi secara optimal (Semet, 2022). Begitu juga beban kerja yang tidak terkelola dapat menyebabkan karyawan merasa terbebani atau terjebak dalam tugas yang tidak mereka nikmati (Okadarma *et al.*, 2024).

Budaya kerja bukan sekadar peraturan formal, melainkan sistem nilai, norma, keyakinan, dan praktik yang tumbuh dan dihayati oleh seluruh anggota organisasi (Handayani, 2021). Dewi & Heryanda (2018) menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Sawan, yang mengindikasikan bahwa nilai dan praktik budaya kerja benar-benar terefleksi dalam perilaku sehari-hari di instansi pemerintahan. Selain itu budaya organisasi sebagai bagian dari budaya kerja terbukti berperan penting dalam menentukan kinerja karyawan, sehingga mendukung pandangan bahwa budaya kerja mencakup aspek keyakinan, proses berpikir, dan norma yang tumbuh di dalam organisasi (Abdulah & Badrianto, 2023). Konsep budaya kerja turut mengatur bagaimana interaksi antar karyawan dan bagaimana organisasi terus beroperasi. *Working culture* juga terbentuk sebagai akibat dari proses pemecahan masalah dan penyesuaian organisasi terhadap dinamika lingkungan.

Namun saat komunikasi antar pegawai tidak berjalan dengan baik, kerja sama rendah, serta budaya kerja menuntut pegawai bekerja di bawah tekanan tinggi dengan beban kerja yang tidak seimbang, maka kualitas kerja cenderung menurun. Hal ini sejalan dengan temuan Abadi & Heryanda (2023) yang

menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga semakin baik budaya kerja yang tercipta, semakin tinggi pula kualitas kerja yang dihasilkan. Kurangnya peran dan tanggung jawab personal dalam budaya kerja yang tidak jelas sering kali membingungkan pegawai. Ketika pegawai tidak mengetahui secara pasti apa yang diharapkan dari mereka atau tidak memahami peran mereka dalam organisasi, kondisi ini dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian.

Tabel 1.1
Data Kehadiran Pegawai Kantor Camat Buleleng
Januari-Agustus 2023-2025

Rekap Kehadiran Pegawai				Toleransi
Bulan	2023	2024	2025	Absensi
Januari	89,5%	87,3%	87%	2-3%
Februari	89%	87,8%	88%	2-3%
Maret	92,2%	93,1%	92,5%	2-3%
April	91,2%	90,5%	90%	2-3%
Mei	91,5%	89,5%	91%	2-3%
Juni	90,2%	89,5%	89%	2-3%
Juli	85,5%	87,1%	87%	2-3%
Agustus	86,1%	86,3%	86,5%	2-3%

Sumber: Kantor Camat Buleleng (2025)

Berdasarkan Tabel 1. 1, terlihat bahwa tingkat kehadiran pegawai Kantor Camat Buleleng selama periode Januari hingga Agustus tahun 2023-2025 menunjukkan fluktuasi yang cukup konsisten setiap tahunnya. Secara umum rata-rata tingkat kehadiran berada pada kisaran 86-93 persen, dengan toleransi absensi sekitar 2-3 persen setiap bulan. Angka toleransi tersebut masih berada dalam batas kewajaran, karena pada instansi pemerintahan umumnya toleransi absensi maksimal yang dianggap dapat diterima adalah 3 persen. Jika tingkat ketidakhadiran melebihi batas tersebut, maka kondisi tersebut dapat diindikasikan

sebagai penurunan disiplin kerja yang berpotensi memengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan.

Dari data tiga tahun terakhir dapat diamati bahwa tahun 2023 menunjukkan rata-rata kehadiran 89,4 persen, tahun 2024 sebesar 88,9 persen, dan tahun 2025 sedikit menurun menjadi 88,5 persen. Penurunan tipis ini mencerminkan adanya potensi masalah dalam konsistensi disiplin kerja pegawai. Misalnya pada bulan Maret, kehadiran mencapai tingkat tertinggi yakni 92,5 persen, menunjukkan motivasi kerja yang relatif baik pada awal tahun. Akan tetapi memasuki periode pertengahan hingga akhir tahun, terutama pada bulan Juli dan Agustus, angka kehadiran menurun hingga 86,5 persen, yang merupakan titik terendah selama periode pengamatan.

Permasalahan pertama yang tampak nyata berkaitan dengan disiplin kerja pegawai, khususnya dalam hal tingkat kehadiran yang belum menunjukkan konsistensi optimal dari waktu ke waktu. Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terlihat bahwa tingkat kehadiran pegawai Kantor Camat Buleleng selama periode Januari hingga Agustus tahun 2023–2025 cenderung mengalami fluktuasi. Meskipun pada awal tahun tingkat kehadiran relatif tinggi, yaitu berkisar antara 90 hingga 93 persen, namun mulai menurun pada pertengahan hingga akhir tahun dan mencapai titik terendah sekitar 86 persen pada bulan Juli dan Agustus. Pola ini menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai dalam menjaga kehadiran masih belum stabil, bahkan memperlihatkan kecenderungan penurunan secara perlahan dari tahun ke tahun.

Fenomena tersebut mengindikasikan adanya masalah mendasar dalam penerapan dan pembinaan disiplin kerja di lingkungan Kantor Camat Buleleng.

Ketidakhadiran pegawai yang melebihi batas toleransi 3 persen menjadi sinyal bahwa terdapat kelemahan dalam sistem pengawasan maupun pelaksanaan aturan kedisiplinan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti menurunnya motivasi kerja, kurangnya pengawasan pimpinan, serta lemahnya penerapan sistem reward and punishment terhadap kehadiran pegawai.

Permasalahan kedua pada aspek *employee engagement*, sejumlah pegawai masih menunjukkan keterlibatan yang rendah baik secara fisik maupun emosional dalam pekerjaan. Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya produktivitas dan rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan dalam menyampaikan instruksi, tujuan organisasi, maupun *feedback* terkait kinerja pegawai menjadi salah satu penyebab utama. Selain itu minimnya kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan diri melalui pelatihan maupun peluang kenaikan jabatan turut memperlemah motivasi kerja.

Ketiga pada aspek budaya kerja, beberapa pegawai cenderung bekerja secara individu dan kurang berkolaborasi lintas unit. Akibatnya penyelesaian tugas menjadi tidak efisien dan sinergi antarbagian melemah. Budaya kerja yang terlalu birokratis, minim inovasi, serta kurang mendukung kolaborasi dan keterbukaan informasi menjadi penghalang bagi pengembangan potensi pegawai. Dalam jangka panjang, hal ini menciptakan iklim kerja yang stagnan dan menurunkan moral kerja. Permasalahan-permasalahan tersebut menandakan adanya tantangan serius dalam pengelolaan sumber daya manusia di Kantor Camat Buleleng. Jika tidak segera diatasi, kondisi ini berpotensi menurunkan kinerja pegawai dan mengganggu kualitas pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah kecamatan. Di sisi lain, penelitian terdahulu lebih

banyak menyoroti pengaruh ketiga faktor ini pada sektor swasta atau organisasi berskala besar, sementara kajian di tingkat kecamatan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis sejauh mana *employee engagement*, *work-life balance*, dan budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Buleleng. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi perbaikan sistem manajemen pegawai, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berkualitas, responsif, dan profesional.

Berdasarkan hasil telaah literatur, sejumlah penelitian terdahulu telah meneliti pengaruh disiplin kerja, *employee engagement*, dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai di berbagai sektor pemerintahan dan swasta. Namun hasil penelitian tersebut menunjukkan temuan yang belum konsisten (inkonsistensi hasil).

Beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Tafsir *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan namun penelitian oleh Ramadani & Abadi (2025) tidak terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Selain itu penelitian oleh Rahmawati (2022) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun hasil berbeda ditemukan oleh Sitorus (2023) yang menunjukkan bahwa *employee engagement* tidak selalu berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja, terutama jika tidak didukung oleh faktor lingkungan kerja yang kondusif. Begitu pula dengan budaya kerja, hasil penelitian Widodo (2020) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, namun penelitian Lestari (2023) menemukan bahwa budaya

kerja tidak berdampak langsung tanpa adanya motivasi dan keterlibatan pegawai yang kuat.

Kesenjangan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara disiplin kerja, *employee engagement*, dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai masih memerlukan kajian lebih lanjut, khususnya di lingkungan pemerintahan daerah seperti Kantor Camat Buleleng, yang memiliki karakteristik organisasi birokratis dan berbasis pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan memfokuskan pada Kinerja Pegawai. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Pengaruh Disiplin Kerja, *Employee Engagement* dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Buleleng”**. Penelitian ini tidak hanya memiliki relevansi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, tetapi juga bernilai praktis karena dapat memberikan rekomendasi strategis dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dan efektivitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Kinerja Pegawai di sektor pemerintahan, termasuk pada instansi Kecamatan, merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Camat Buleleng. Namun berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak terkait, masih ditemukan sejumlah persoalan yang mengindikasikan belum optimalnya kinerja pegawai. Permasalahan tersebut diduga berkaitan erat dengan aspek kurangnya disiplin kerja pegawai, *employee engagement*, serta budaya kerja yang belum optimal.

Permasalahan pertama yang muncul berkaitan dengan disiplin kerja pegawai di Kantor Camat Buleleng. Berdasarkan hasil observasi dan data tingkat kehadiran pegawai selama periode 2023–2025, terlihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan dari bulan ke bulan. Meskipun pada awal tahun tingkat kehadiran pegawai tergolong tinggi, yakni di atas 90 persen, namun pada pertengahan hingga akhir tahun cenderung menurun hingga mencapai angka terendah sekitar 86 persen. Penurunan ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam konsistensi kedisiplinan pegawai, khususnya dalam hal kepatuhan terhadap jam kerja dan tanggung jawab terhadap tugas.

Kedua dalam aspek *employee engagement*, sejumlah pegawai masih menunjukkan kurang keterlibatan secara aktif dalam pekerjaan mereka, baik secara fisik maupun emosional. Hal ini dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan ini diduga dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan, baik dalam menyampaikan instruksi, tujuan organisasi, maupun *feedback* terkait kinerja pegawai dan penyebab lainnya karena pegawai merasa kurang memiliki kesempatan untuk berkembang, baik dalam bentuk pelatihan maupun peluang kenaikan jabatan.

Ketiga dalam aspek budaya kerja dimana beberapa pegawai sering bekerja secara individu dan tidak cukup berkolaborasi dengan rekan kerja dari tim atau unit lain. Hal ini menyebabkan ketidakefisienan dalam penyelesaian tugas dan kurangnya sinergi antar bagian atau bidang begitu juga lingkungan yang terlalu hierarkis atau otoriter, di mana ide-ide dari bawah jarang dihargai atau

didengarkan sehingga berdampak pada penurunan antusiasme serta loyalitas pegawai terhadap Instansinya.

Permasalahan-permasalahan tersebut menandakan adanya tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang perlu segera mendapatkan perhatian. Jika tidak diatasi dengan tepat, kondisi ini dikhawatirkan akan berdampak terhadap penurunan kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng berimplikasi pada kualitas layanan kepada masyarakat serta guna memberikan dasar rekomendasi kebijakan dan perbaikan manajemen sumber daya manusia di lingkungan kerja tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang dibatasi agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Fokus utama penelitian ini adalah untuk menganalisis “Pengaruh Disiplin Kerja, *Employee Engagement*, dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Buleleng”. Oleh karena itu, subjek penelitian dibatasi hanya pegawai PNS pada Kantor Camat Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng?
2. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng?

3. Apakah terdapat pengaruh *budaya kerja* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng?
4. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja, *employee engagement* dan budaya kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disusun maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh disiplin kerja, *employee engagement* dan budaya kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ini berguna baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperjelas dan juga memperkuat teori-teori yang berhubungan dengan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya mengenai pemahaman pengaruh dari disiplin kerja, *employee engagement* dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan kepada instansi dalam penelitian ini khususnya Kantor Camat Buleleng dalam mengambil kebijakan-kebijakan yang nantinya berpengaruh ke kinerja pegawai, sehingga nantinya berdampak baik pada kinerja instansi secara keseluruhan.

1.7 Penjelasan Istilah

1. Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan sikap mental dan perilaku individu yang mencerminkan ketaatan, kepatuhan, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan dan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi.

2. *Employee Engagement*

Employee engagement adalah tingkat keterikatan emosional, psikologis, dan intelektual seorang pegawai terhadap pekerjaannya dan organisasinya. Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* tinggi akan menunjukkan rasa bangga terhadap pekerjaannya, antusias dalam menjalankan tugas, serta memiliki keinginan kuat untuk berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi.

3. Budaya Kerja

Budaya kerja adalah seperangkat nilai, norma, keyakinan, kebiasaan, dan pola perilaku yang terbentuk dan disepakati oleh anggota organisasi sebagai pedoman dalam berinteraksi serta menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

4. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan organisasi.

