

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam lingkungan organisasi yang semakin dinamis dan kompetitif, kinerja pegawai menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Untuk mencapai kinerja yang optimal, organisasi tidak hanya bergantung pada motivasi dan komitmen pegawai tetapi juga pada kualitas dan kompetensi mereka dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, pelatihan, pengembangan, dan peningkatan keterampilan menjadi strategi penting yang dapat mendukung pegawai untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini, banyak organisasi menyadari bahwa pelatihan, pengembangan keterampilan, dan pengelolaan SDM secara efektif menjadi investasi penting dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai. Program-program ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kompetensi pegawai dalam pekerjaan yang sedang mereka lakukan tetapi juga menyiapkan mereka untuk tantangan dan tuntutan pekerjaan di masa depan.

Pelatihan dan pengembangan memiliki peran signifikan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Di sektor pemerintahan, program pelatihan yang efektif menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya. Seiring dengan perubahan yang cepat dalam kebijakan dan regulasi pemerintahan, pelatihan dan pengembangan pegawai juga perlu dilakukan secara berkala untuk mengantisipasi tantangan yang terus berkembang di lingkungan kerja.

Keterampilan, baik teknis maupun non-teknis, berperan penting dalam menentukan efektivitas kerja individu. Keterampilan teknis meliputi kemampuan khusus yang diperlukan

untuk melaksanakan tugas tertentu, sementara keterampilan non-teknis (*soft skills*) mencakup aspek-aspek seperti kemampuan komunikasi, manajemen waktu, dan kerja sama tim. Keterampilan teknis dan non-teknis yang dimiliki pegawai akan memengaruhi tingkat produktivitas dan efisiensi kerja mereka. Dalam konteks organisasi pemerintahan, keterampilan yang memadai membantu pegawai menghadapi tuntutan pekerjaan yang kompleks dan dinamis, terutama dalam memenuhi standar pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Kombinasi antara pelatihan, pengembangan keterampilan, dan kompetensi teknis dan non-teknis menjadi fondasi yang penting bagi kinerja pegawai, terutama untuk tugas-tugas strategis dalam organisasi.

Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola keuangan daerah serta meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah (PAD). Tugas BPKPD mencakup pengelolaan anggaran daerah secara efektif dan efisien, pemantauan pencapaian target penerimaan daerah, serta pengelolaan pengeluaran sesuai kebutuhan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. BPKPD harus menjalankan fungsinya dengan baik di tengah peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah. Oleh karena itu, kinerja para pegawai BPKPD menjadi sangat krusial, karena kualitas kinerja mereka berpengaruh langsung terhadap pencapaian target dan tujuan lembaga.

Kinerja pegawai di BPKPD Provinsi Jambi sangat dipengaruhi oleh keterampilan dan kompetensi yang dimiliki, terutama dalam menghadapi tugas-tugas yang membutuhkan keahlian khusus di bidang keuangan dan pengelolaan pendapatan daerah. Setiap pegawai BPKPD dituntut untuk tidak hanya memiliki kemampuan teknis di bidang pengelolaan anggaran, tetapi juga kemampuan untuk beradaptasi dengan regulasi yang terus berubah serta peningkatan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan

keuangan. Untuk mencapai tujuan tersebut, BPKPD melakukan berbagai program pelatihan dan pengembangan yang bertujuan meningkatkan kompetensi dan keterampilan para pegawainya agar dapat bekerja sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat dan pemerintah.

Program pelatihan di BPKPD mencakup pengembangan keterampilan teknis dan soft skills, yang penting dalam menunjang kinerja pegawai. Pelatihan teknis seperti pelatihan akuntansi pemerintahan, manajemen risiko, dan aplikasi pengelolaan keuangan daerah dirancang untuk membantu pegawai dalam menjalankan tugas-tugas administrasi dan operasional dengan baik. Di samping itu, pelatihan *soft skills* yang mencakup kemampuan komunikasi, kolaborasi, dan pemecahan masalah diadakan untuk membekali pegawai dengan keterampilan interpersonal yang diperlukan dalam berinteraksi dan bekerja secara efektif dalam tim. Dengan keterampilan dan pengetahuan yang terus diperbarui, pegawai BPKPD diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, serta mendukung optimalisasi penerimaan pendapatan daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan, pengembangan, dan keterampilan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang pentingnya investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, khususnya dalam lingkungan pemerintahan. Dengan demikian, kinerja organisasi pemerintah seperti BPKPD Provinsi Jambi dapat terus ditingkatkan untuk menghadapi berbagai tantangan dan perubahan yang ada.

Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai sumber daya manusia yang ada di kantor Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi, berikut disajikan

Data Jumlah Pegawai Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi Tahun 2019 – 2023:

1.1

Data Jumlah Pegawai BPKPD Provinsi Jambi Tahun 2019 – 2023

Tahun	Jumlah Pegawai (Orang)	Persentase Perkembangan (%)
2019	70	-
2020	72	2.85
2021	67	(6.94)
2022	69	2.98
2023	69	-

Sumber: Data Internal BPKPD Provinsi Jambi, 2024

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jumlah pegawai BPKPD Provinsi Jambi mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2019, jumlah pegawai tercatat sebanyak 70 orang, dan mengalami peningkatan menjadi 72 orang pada tahun 2020 dengan persentase perkembangan sebesar 2.85%. Kenaikan jumlah pegawai ini menunjukkan adanya penambahan SDM yang mungkin diperlukan untuk mendukung operasi yang semakin kompleks dan volume kerja yang meningkat (Handoko, 2019:45). Pada tahun 2021, jumlah pegawai menurun sebesar 6.94% menjadi 67 orang. Namun, pada tahun 2022 dan 2023, terjadi sedikit kenaikan sebesar 2.98% dengan total pegawai sebanyak 69 orang. Kenaikan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk efisiensi tenaga kerja atau restrukturisasi organisasi (Riyadi, 2020:77). Peningkatan ini menunjukkan adanya pertumbuhan operasional yang memerlukan tambahan SDM untuk mendukung pencapaian target perusahaan yang lebih ambisius.

Di tengah perubahan lingkungan bisnis dan perkembangan teknologi yang pesat, investasi dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai adalah suatu keharusan. Organisasi yang memprioritaskan pelatihan dan pengembangan akan lebih siap menghadapi tantangan yang datang, menciptakan lingkungan kerja yang produktif, dan mempertahankan tenaga kerja yang kompeten dan loyal.

Pelatihan yang efektif dan program pengembangan yang terstruktur bukan hanya memberikan manfaat jangka pendek, tetapi juga berkontribusi terhadap keberlanjutan dan keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang. Berdasarkan hasil observasi awal penelitian diperoleh data pelatihan sebagai berikut :

1.2 Data Pelatihan pada Kantor BPKPD Provinsi Jambi Tahun 2019 - 2023

Tahun	No	Aspek Pelatihan	Tujuan Pelatihan	Metode Pelatihan	Target Peserta	Jumlah Peserta yang Hadir	Realisasi (%)
2019	1	Pengelolaan Keuangan Daerah	Meningkatkan pemahaman dalam pengelolaan anggaran dan laporan keuangan	Workshop, Studi Kasus	20	17	85%
	2	Pemahaman Regulasi Keuangan	Menguasai peraturan baru dalam pengelolaan keuangan daerah	Seminar, Sosialisasi	30	27	90%
2020	1	Teknologi Informasi Keuangan	Meningkatkan keterampilan menggunakan aplikasi keuangan digital	Pelatihan Software, Webinar	40	30	75%
	2	Soft Skills dan Etika Profesional	Meningkatkan kemampuan komunikasi dan etika kerja	Diskusi, Role Play	15	9	60%
2021	1	Teknologi dan Sistem Keuangan	Mengembangkan kemampuan manajerial bagi pegawai senior	Coaching, Mentoring	18	10	55%
	2	Pengelolaan Sumber Daya Manusia	Meningkatkan kapasitas dalam pengelolaan SDM	Seminar, Diskusi Kelompok	30	17	58%
2022	1	Perencanaan dan Pengendalian Anggaran	Meningkatkan keterampilan dalam perencanaan dan pengawasan anggaran	Pelatihan, Simulasi	35	30	85%
	2	Analisis Risiko Keuangan	Mengelola risiko dalam pengelolaan keuangan daerah	Workshop, Studi Kasus	25	18	70%

2023	1	Audit dan Evaluasi Keuangan	Meningkatkan kemampuan dalam proses audit dan evaluasi anggaran	Pelatihan Reguler, Simulasi	20	15	77%
	2	Pengelolaan Konflik dalam Organisasi	Menangani konflik dan membangun komunikasi efektif dalam organisasi	Diskusi Kelompok, Role Play	22	15	68%

Sumber: Data diolah, 2024.

Pelaksanaan pelatihan BPKPD tahun 2019-2023 menunjukkan rata-rata realisasi yang belum mencapai target 100%, dengan capaian tertinggi 90% (*Pemahaman Regulasi Keuangan, 2019*) dan terendah 55% (*Teknologi dan Sistem Keuangan, 2021*). Metode pelatihan yang beragam, seperti *workshop*, *role play*, dan *diskusi kelompok*, menunjukkan hasil berbeda. Pelatihan berbasis *workshop* cenderung lebih efektif dibanding metode interaktif seperti *role play*, yang sering memiliki realisasi lebih rendah. Fokus pelatihan bergeser dari kompetensi teknis menuju manajerial dan analisis risiko. Kendala partisipasi dan efektivitas metode menjadi tantangan utama dalam pencapaian target pelatihan.

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kualitas organisasi. Di **Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi**, pengembangan SDM tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga berfokus pada **penguatan kapasitas manajerial, peningkatan sikap profesional, serta adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan kerja**.

Berdasarkan hasil observasi awal dalam penelitian ini, diperoleh data pengembangan sebagai berikut:

1.3 Data Pengembangan pada Kantor BPKPD Provinsi Jambi

No	Aspek Pengembangan	Tujuan Pengembangan	Target (%)	Realisasi (%)	Jumlah Pegawai	Pegawai yang Mengalami Peningkatan
1	Kompetensi Teknis	Meningkatkan keterampilan				

		pegawai dalam menyelesaikan tugas teknis sesuai standar yang ditetapkan.	100	85%	69	59
2	Kompetensi Manajerial	Mengembangkan kemampuan kepemimpinan dan pengelolaan tim untuk meningkatkan efektivitas organisasi.	100	75%	69	52
3	Kemampuan Adaptasi Teknologi	Meningkatkan kemampuan pegawai dalam memahami dan menggunakan teknologi terbaru di bidang keuangan.	100	80%	69	55
4	Komunikasi dan Kolaborasi	Membentuk budaya kerja yang kolaboratif dengan memperkuat kemampuan komunikasi antar individu dan tim.	100	70%	69	48
5	Pemahaman Regulasi dan Kebijakan	Memastikan pegawai memahami kebijakan dan regulasi terbaru untuk mendukung kepatuhan organisasi.	100	90%	69	62
6	Motivasi dan Pengembangan Diri	Memberikan dukungan bagi pegawai untuk memaksimalkan potensi diri dan meningkatkan motivasi kerja.	100	78%	69	54
7	Etika dan Profesionalisme Kerja	Menanamkan nilai profesionalisme dan etika kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang berintegritas.	100	80%	69	55

Sumber: Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel, realisasi pengembangan pegawai sebagian besar mendekati target, dengan pencapaian tertinggi pada **Pemahaman Regulasi dan Kebijakan** (90%) dan **Kompetensi Teknis** (85%). Namun, beberapa aspek seperti **Komunikasi dan Kolaborasi** (70%) dan **Kompetensi Manajerial** (75%) masih berada di bawah harapan, Menunjukkan

perlunya perhatian lebih untuk meningkatkan kolaborasi, kepemimpinan, dan efektivitas tim.

Secara umum, hasil menunjukkan progres positif, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan di beberapa aspek strategis.

Keterampilan merupakan aset berharga yang memungkinkan seseorang menjalankan tugas atau pekerjaan secara efektif guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keterampilan yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian target organisasi secara keseluruhan. Pengembangan keterampilan dapat dilakukan melalui **pendidikan, pengalaman, serta pelatihan yang berkelanjutan.**

Berikut disajikan data keterampilan berdasarkan hasil observasi:

1.4
Data Keterampilan pada Kantor BPKPD Provinsi Jambi

No	Jenis Keterampilan	Target Perkembangan	Realisasi Perkembangan	Persentase Pencapaian (%)
1	Keterampilan Teknis (<i>Hard Skills</i>)	Meningkatkan kemampuan penggunaan aplikasi keuangan dan analisis laporan keuangan	90% pegawai dapat mengoperasikan aplikasi e-budgeting dan menyusun laporan keuangan secara akurat	85%
2	Keterampilan Interpersonal (<i>Soft Skills</i>)	Meningkatkan kemampuan komunikasi dan kerjasama tim	80% pegawai mengikuti pelatihan komunikasi efektif dan teamwork	75%
3	Keterampilan Manajerial	Penguatan kemampuan manajerial dalam perencanaan dan pengawasan	70% manajer mengikuti pelatihan kepemimpinan dan pengambilan keputusan	75%
4	Keterampilan Kognitif	Meningkatkan kemampuan analisis data dan pemecahan masalah	85% pegawai dapat menerapkan analisis data untuk evaluasi anggaran	80%
5	Keterampilan Adaptif	Meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap teknologi baru	65% pegawai mengikuti pelatihan tentang teknologi keuangan terbaru	70%
6	Keterampilan Teknologi Informasi	Meningkatkan penguasaan software keuangan dan sistem	75% pegawai menguasai aplikasi SIPKD dan e-budgeting dengan baik	72%

		informasi pemerintah		
7	Keterampilan Etika Profesional	Meningkatkan pemahaman dan implementasi etika profesional dalam pekerjaan	90% pegawai memahami dan mengimplementasikan kode etik dalam tugas keuangan	85%

Tabel ini menunjukkan bagaimana proses pengembangan keterampilan dalam Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi telah berjalan. Realisasi pencapaian keterampilan mendekati target yang ditetapkan, meskipun ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti keterampilan manajerial dan adaptif. Tindakan lebih lanjut dalam pelatihan dan evaluasi dapat membantu mencapai target yang lebih tinggi.

Indikator kinerja berfungsi sebagai **ukuran kuantitatif** untuk menilai sejauh mana suatu aktivitas dalam organisasi telah tercapai. Penetapannya harus **berdasarkan perkiraan yang logis dan realistis**, dengan mempertimbangkan **tujuan, sasaran, serta data pendukung** yang tersedia dalam organisasi.

Penilaian kinerja dalam organisasi dapat dilakukan menggunakan **berbagai metode**, terutama metode statistik yang berorientasi pada **kualitas hasil produksi**. Standar pengukuran kinerja perlu dirancang sebagai **tolok ukur** untuk membandingkan hasil yang diperoleh dengan target yang telah ditetapkan, serta kaitannya dengan **tugas yang telah dijalankan oleh individu**.

Capaian **Indikator Kinerja Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi** dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

1.5

Target dan Realisasi Kinerja pada Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi Tahun 2019 – 2023

Tahun	Program Kerja	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
2019	Peningkatan kemampuan teknis pegawai dalam pengelolaan keuangan daerah	100	70	70
	Peningkatan kemampuan analisis pendapatan daerah	100	75	75
	Peningkatan keterampilan administrasi dan pengarsipan	100	80	80
	Penguatan soft skills dalam komunikasi dan kolaborasi	100	65	65
Rata-rata		72.5		
2020	Peningkatan kemampuan teknis pegawai dalam pengelolaan keuangan daerah	100	80	80
	Peningkatan kemampuan analisis pendapatan daerah	100	85	85
	Peningkatan keterampilan administrasi dan pengarsipan	100	70	70
	Penguatan soft skills dalam komunikasi dan kolaborasi	100	60	60
Rata-rata		73.75		
2021	Peningkatan kemampuan teknis pegawai dalam pengelolaan keuangan daerah	100	90	90
	Peningkatan kemampuan analisis pendapatan daerah	100	90	90
	Peningkatan keterampilan administrasi dan pengarsipan	100	85	85
	Penguatan soft skills dalam komunikasi dan kolaborasi	100	75	75
Rata-rata		85		
2022	Peningkatan kemampuan teknis pegawai dalam pengelolaan keuangan daerah	100	95	95
	Peningkatan kemampuan analisis pendapatan daerah	100	90	90
	Peningkatan keterampilan administrasi dan pengarsipan	100	90	90
	Penguatan soft skills dalam komunikasi dan kolaborasi	100	85	85
Rata-rata		90		
2023	Peningkatan kemampuan teknis pegawai dalam pengelolaan keuangan daerah	100	100	100
	Peningkatan kemampuan analisis pendapatan daerah	100	95	95
	Peningkatan keterampilan administrasi dan pengarsipan	100	90	90
	Penguatan soft skills dalam komunikasi dan kolaborasi	100	90	90
Rata-rata		93.75		

Sumber: Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi, 2024

Kantor **Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi** memiliki peran strategis dalam **pengelolaan keuangan daerah**, termasuk dalam aspek **penerimaan pajak, retribusi, dan administrasi keuangan**. Sebagai bagian dari pemerintah daerah, BPKPD bertanggung jawab dalam **mengelola anggaran secara efektif dan efisien**, serta memastikan bahwa **kewajiban fiskal daerah dapat dipenuhi secara optimal**.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelatihan, Pengembangan, dan Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang relevan dengan penelitian ini:

1. Jumlah pegawai pada Kantor BPKPD Provinsi Jambi pada tahun 2020 meningkat namun tidak disertai dengan kinerjanya.
2. Pelatihan pada Kantor BPKPD Provinsi Jambi belum optimal dilihat dari teknologi dan sistem keuangan.
3. Pengembangan pada Kantor BPKPD belum sepenuhnya mencapai target yang diharapkan.
4. Keterampilan pada Kantor BPKPD belum optimal seluruhnya.
5. Kinerja pegawai pada Kantor BPKPD Provinsi Jambi belum sesuai target yang diharapkan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan, pengembangan kerja, keterampilan dan kinerja pegawai di BPKPD Provinsi Jambi
2. Bagaimana pengaruh pelatihan, pengembangan dan keterampilan terhadap kinerja pegawai di BPKPD Provinsi Jambi secara simultan?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan, pengembangan dan keterampilan terhadap kinerja pegawai di BPKPD Provinsi Jambi secara parsial.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan pelatihan, pengembangan, keterampilan dan kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi.
2. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan, pengembangan dan keterampilan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi secara simultan.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan, pengembangan dan keterampilan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi secara parsial.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti, baik dalam **aspek akademis** maupun **aspek praktis**. Berikut penjelasan mengenai manfaat tersebut :

1.5.1 Manfaat Akademis

1. Memperkaya Wawasan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pemahaman dalam

bidang **manajemen sumber daya manusia**, khususnya terkait pengaruh **pelatihan, pengembangan, dan keterampilan** terhadap kinerja karyawan di sektor publik.

2. Menjadi Referensi bagi Penelitian Berikutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai **rujukan ilmiah** bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi lebih lanjut mengenai **faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan** dalam organisasi pemerintahan atau lembaga publik lainnya.

3. Menyediakan Bukti Empiris

Penelitian ini akan menghasilkan **data empiris** yang dapat digunakan untuk mendukung atau menguji kembali teori-teori **manajemen sumber daya manusia** yang berkaitan dengan kinerja karyawan

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Peningkatan Kinerja Pegawai: Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen BPKPD Provinsi Jambi untuk merumuskan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif, sehingga kinerja pegawai dapat meningkat.
2. Pengembangan Kebijakan Sumber Daya Manusia: Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi kebijakan pengelolaan sumber daya manusia di BPKPD Provinsi Jambi, terutama dalam hal pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai.
3. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Mendukung: Temuan penelitian dapat membantu dalam merancang lingkungan kerja yang lebih kondusif, sehingga pegawai dapat bekerja dengan optimal dan berkontribusi lebih baik terhadap pencapaian tujuan organisasi.

