

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparatur sipil Negara (ASN) merupakan seseorang yang bekerja di dalam instansi pemerintahan dalam bentuk kerjasama untuk melaksanakan tugas negara. Perannya di dalam instansi pemerintah sebagai penyelenggara tugas pemerintah dan pembangunan guna mencapai tujuan. Pegawai aparatur sipil negara diuntut untuk melaksanakan organisasi pemerintah dengan penuh disiplin. Namun kemajuan teknologi komunikasi internet membawa perubahan yang begitu besar bagi pegawai aparatur sipil negara. Internet telah membuat dampak yang signifikan, baik dalam pekerjaan maupun dalam kehidupan. Saat ini internet menjadi kebutuhan di dalam pekerjaan dan penggunaannya pun dapat berdampak positif dan negative tergantung kesadaran dan komitmen kerja dari pegawai tersebut. Ketika akses Internet telah merubah cara kerja seseorang, internet juga memberikan peluang bagi pegawai aparatur sipil negara untuk melakukan penyimpangan kerja di saat melakukan pekerjaan.

Telah diketahui bahwa internet memberikan dampak positif bagi perusahaan berupa peningkatan efektifitas dan efisiensi organisasi dengan berbagai cara. Pertama, internet mempermudah komunikasi yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi. Kedua, internet meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi melalui peluang tersedianya berbagai system informasi, seperti system informasi keuangan, system informasi sumber daya manusia, system informasi sarana dan prasarana dan berbagai system informasi lainnya. Selain memberikan dampak positif, kemudahan akses internet juga memberikan dampak negatif terhadap organisasi perusahaan seperti *cyberloafing*. Gejala loafing yaitu perilaku menghindari tugas atau melalaikan pekerjaan oleh pegawai telah muncul sejak lama. Bentuknya meliputi, menelpon untuk urusan pribadi, pergi keluar ruangan untuk merokok di jam kerja, pergi ke toilet berlama-lama atau menggunakan

waktu makan siang melebihi jam istirahat. Perkembangan internet memunculkan perilaku lain dengan niat yang sama disebut *cyberloafing* (Handoyo, 2016).

Menurut lembaga riset pasar e-Marketer, populasi masyarakat pengguna internet di tanah air mencapai 83,7 juta orang pada 2014. Angka yang berlaku untuk setiap orang yang mengakses internet setidaknya satu kali setiap bulan itu mendudukkan Indonesia diperingkat ke-6 terbesar didunia dalam hal jumlah pengguna internet. Pada 2017, eMarketer memperkirakan masyarakat pengguna internet di Indonesia bakal mencapai 112 juta orang mengalahkan jepang diperingkat ke-5 yang pertumbuhan jumlah pengguna internetnya lebih lamban. Secara keseluruhan, jumlah pengguna internet diseluruh dunia diproyeksikan bakal mencapai 3 miliar orang pada 2015. Tiga tahun setelahnya, pada 2018, diperkirakan sebanyak 3,6 miliar manusia dibumi akan mengakses internet setidaknya sekali tiap satu bulan. (eMarketer, 2018).

Mayoritas masyarakat indonesia menggunakan internet dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2017 Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) telah melakukan survey terhadap pengguna internet di Indonesia ditinjau dari jenis kelamin, wilayah, pendidikan dan pekerjaan. Hasil survey menunjukkan angka peningkatan di setiap tahunnya. Salah satu survey APJII berdasarkan status pekerjaan pengguna internet paling tinggi dipegang oleh karyawan dengan jumlah pengguna 23,8 juta jiwa, sedangkan kedua profesi sebagai wirausaha kecil dengan jumlah 20 juta. Ketiga mahasiswa dengan total pengguna 18 juta dan pengguna internet terkecil dipegang oleh profesi pekerja took dengan jumlah 1,5 juta (APJII, 2016).

Berdasarkan jenis kelamin, komposisi pengguna internet di Indonesia adalah 51,43 persen laki-laki dan 48,57 persen perempuan. Adapun berdasarkan usia, sebanyak 16,68 persen pengguna berusia 13-18 tahun dan 49,52 persen berusia 19-34 tahun. Sementara itu, persentase pengguna internet berusia 35-54 tahun mencapai 29,55 persen. Pengguna internet berusia 54 tahun keatas mencapai 4,24 persen dan berdasarkan wilayah, lebih dari separuh atau 58,08 persen

pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 berada di pulau Jawa. Adapun sekitar 19 persen berada di Sumatera, 7,97 persen di Kalimantan, 5,63 persen berada di Bali dan Nusa Tenggara, 6,73 persen berada di Sulawesi, serta 2,49 persen di Maluku dan Papua. Bila dilihat dari karakter kota atau kabupaten, sebagian besar atau 72,41 persen pengguna internet berada di kawasan urban alias perkotaan. Sementara itu, sebanyak 49,49 persen berada di kawasan rual-urban dan 48,25 persen berada di kawasan rural (Setiawan, 2018).

Lain halnya bila dikaji dari tingkat pendidikan, sebanyak 88 persen pengguna internet di Indonesia merupakan lulusan S2 atau S3, kemudian 79,23 persen merupakan lulusan sarjana atau diploma. Pengguna internet yang merupakan lulusan SMA atau sederajat mencapai 70,54 persen. Adapun pengguna internet lulusan SMP atau sederajat mencapai 48,53 persen dan lulusan SD atau sederajat mencapai 25,10 persen. Sementara itu pengguna internet yang tidak mengenyam pendidikan sama sekali mencapai 5,45 persen (Setiawan, 2018).

Kemudahan akses internet di Indonesia yang terus meningkat membuat durasi pengguna internet juga ikut meningkat. Menurut penelitian yang dilakukan *We Are Social*, perusahaan media asal Inggris yang bekerjasama dengan Hootsuite, rata-rata orang Indonesia menghabiskan tiga jam dari 23 menit sehari untuk mengakses media sosial. Dari laporan berjudul "Essential Insights Into Internet, Social Media, Mobile and E-commerce use Around The World" yang diterbitkan tanggal 30 Januari 2018, dari total populasi Indonesia sebanyak 265,4 juta jiwa, pengguna aktif media sosialnya mencapai 130 juta dengan penetrasi 49 persen. Di rangkum Kompas Tekno dari *WE Are Social*, YouTube menempati posisi pertama dengan persentase 43 persen, *Facebook*, *WhatsApp*, dan *Instagram* membuntuti di posisi kedua hingga ke empat secara berturut-turut. Sebanyak 41 persen pengguna media sosial Indonesia mengaku sering menggunakan *Facebook*, 40 persen sering menggunakan *WhatsApp*, dan 38 persen mengaku sering menggunakan *Instagram*. Sementara pengguna yang mengaku sering mengakses Line sebanyak 33 persen, dan menempatkannya di posisi ke lima (Pertiwi, 2018).

Dengan adanya sumber daya yang telah di sediakan oleh perusahaan, pegawai diharapkan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Namun mudahnya akses internet untuk karyawan justru meningkatkan kecenderungan pegawai terhadap penggunaan internet untuk hiburan dan hal diluar pekerjaan (Greengard, 2002). Ardilasari (2017) menyatakan bahwa sejumlah studi di Indonesia menunjukkan rata-rata karyawan menghabiskan waktu hingga satu jam perhari untuk akses internet yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, aktivitas yang dilakukan seperti browsing facebook atau kaskus. Hal ini berarti dalam waktu sebulan seorang pegawai bisa mengkorupsi waktu kerjanya hingga 20 jam lebih (1 jam x 20 hari kerja), atau sama dengan 2,5 hari kerja penuh (Antariksa, 2012).

The Journal Of Psychosocial Research On Cyberspace mengungkapkan hasil penelitian bahwa pengguna internet secara berlebihan selama jam kerja menyebabkan malapetaka pada karir. Istilah *Cyberloafing* diciptakan untuk menggambarkan mereka yang menjelajah secara online untuk kepentingan pribadi saat mereka seharusnya bekerja. Sebagian besar orang yang melakukan *cyberloafing* melakukan aktifitas belanja online dan mengakses berita pada jam kerja tersebut. Matthew McCarter, associate professor bidang manajemen di *The University Of Texas, San Antonio* mengatakan bahwa salah satu masalah terbesar bagi manager perusahaan karena kerugian finansial karena berkurangnya produktifitas pegawai. Dia menemukan bahwa sekitar 14 persen waktu kerja dihabiskan oleh para pekerja untuk *cyberloafing* (Shintia, 2017).

Fenomena yang melatar belakangi adalah masih ditemukan pegawai Aparatur Sipil Negara yang melakukan *cyberloafing*. Seperti yang dilansir dari BBC News pada 4 Februari 2010, bahwa Awal januari Pemerintah Kabupaten Bantul memblok akses atas Facebook di lingkungan kantor kabupaten untuk mencegah agar para pegawai negeri sipil (PNS) tidak menggunakan fasilitas kantor untuk Facebook. Namun pemblokiran akses ke situs jejaring social itu akan dibuka kembali setelah jam dua, atau sekitar 15 menit sebelum jam kantor resmi usai. Hal itu ditempuh karena adanya kecenderungan sejumlah pegawai negeri

sipil yang menggunakan Facebook pada saat jam kerja padahal mestinya komputer kantor digunakan untuk kepentingan kerja. Tak hanya di Bantul, asisten Sekda DKI Jakarta, Bambang Sugiyono diketahui melarang pegawai negeri sipil (PNS) bermain *game* saat jam kerja. Menurut Bambang, memainkan *game* saat jam kerja berpotensi mengganggu kinerja, terutama pada PNS yang bertugas pada bidang pelayanan langsung ke masyarakat. Pemprov DKI sudah menyiapkan sanksi bagi PNS yang kedapatan melakukan tindakan tersebut (Kompas.com 2016).

Melalui RadarBekasi, pada 18 may 2018, diketahui bahwa disiplin pegawai negeri sipil di lingkungan pemerintahan kota bekasi masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pegawai negeri sipil yang meninggalkan tugas diluar jam kantor, sehingga mengakibatkan tertundanya pelayanan kepada masyarakat. Pemkot Bekasi evaluasi kinerja belasan ribu tenaga kerja kontrak. Bagi pegawai yang bermalas-malasan harus siap menerima sanksi, mulai dari teguran hingga pemecatan dan pada tanggal 18 april 2019, Liputan 6 memberitakan bahwa kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) berencana membuat aturan terkait penggunaan media social bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) atau PNS, lantaran fungsi social media saat ini kerap disalahgunakan untuk hal-hal tertentu. Aturan ini coba ditegakan agar para abdi negara tetap bisa menjalankan perannya dalam melayani masyarakat dan Negara dengan maksimal, tanpa dicampuri urusan social diluar tanggung jawabnya.

Penelitian ini melibatkan Aparatur Sipil Negara di Bekasi, pegawai tersebut memiliki peran yang sangat kuat untuk membantu pemerintah Bekasi dalam menyelesaikan tugas negara. Aparatur sipil negara dalam menjalankan tugasnya telah diatur oleh peraturan perundang-undangan pemerintah Republik Indonesia nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin Aparatur sipil Negara yang menyatakan bahwa segala bentuk peraturan yang ditetapkan apabila dilanggar akan mendapatkan hukuman disiplin yang berlaku. Namun dengan adanya

peraturan tersebut tidak menghalangi Aparatur Sipil Negara untuk melakukan *cyberloafing*.

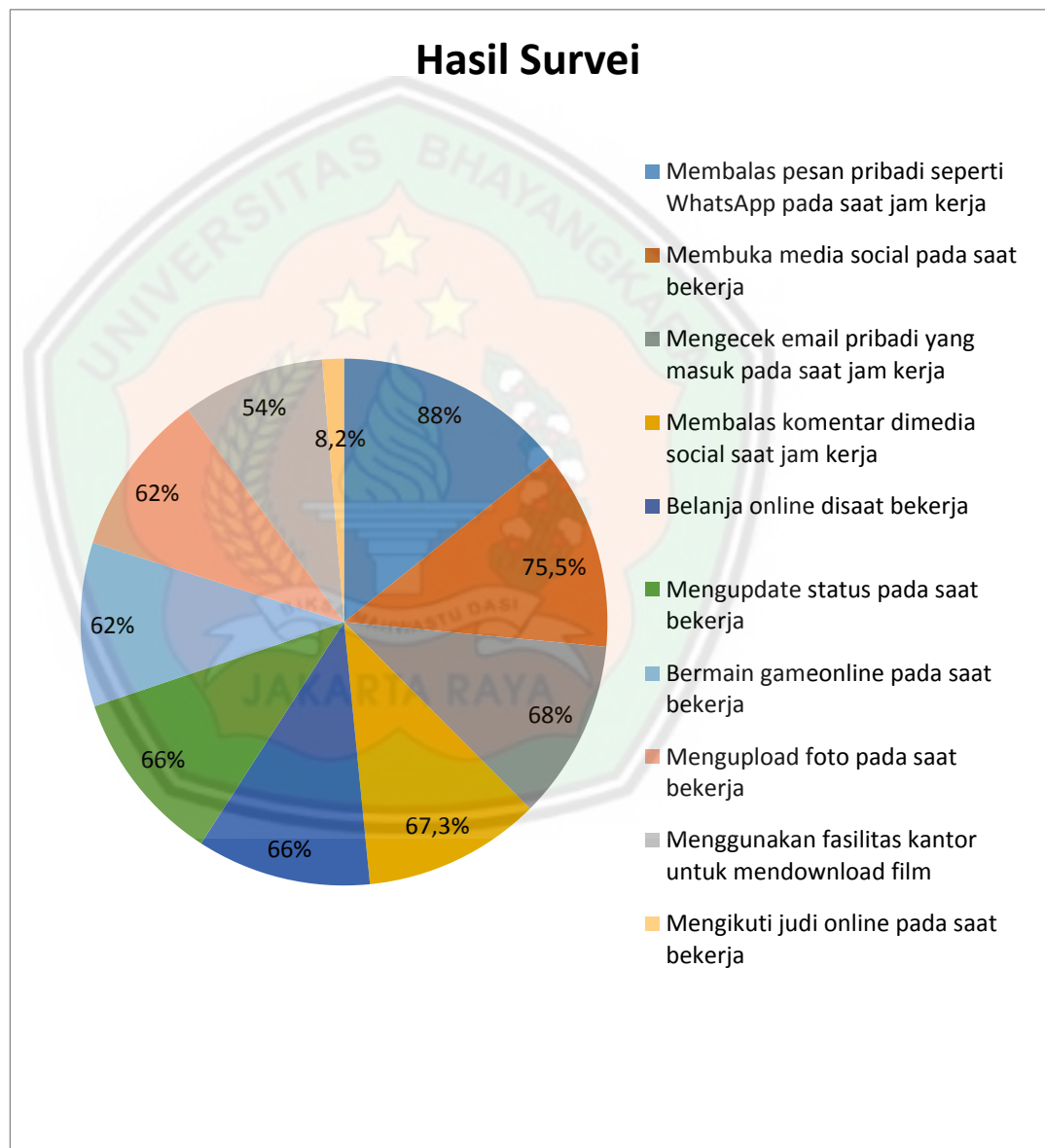
Terbaginya konsentrasi pada pegawai, dari pekerjaan saat melakukan *cyberloafing* dapat mengganggu produktivitas. Hal ini yang akan berakibat pada hasil kerja pegawai. Pada sebuah penelitian menjelaskan akibat dari godaan yang ditimbulkan internet, produktivitas pegawai dapat menurun drastis. Pegawai mengolah informasi dan mengalihkan perhatian di tempat kerja melalui aktivitas dengan mengakses berbagai situs internet, mengirim dan juga menerima email pribadi, yang dapat mengurangi sumber daya kognitif untuk mengerjakan kewajibannya sebagai pegawai (Greenfield, dalam Ardilasari & Firmanto, 2017).

Peneliti melakukan wawancara mengenai pertanyaan kegiatan di waktu luang kepada 2 responden. Hasil wawancara dari salah seorang pegawai yang bekerja di salah satu instansi pemerintahan yang berinisial "N" menyebutkan bahwa ketika "subjek tidak ada pekerjaan atau sedang memiliki banyak waktu luang, subjek hanya melakukan aktivitas ringan seperti mengobrol, makan snack ringan, main internet, dan foto-foto". Sedangkan hasil wawancara dengan pegawai yang berinisial "I" menuturkan bahwa "tidak ada larangan menggunakan gadget di sela-sela pekerjaan, sehingga subjek dapat bebas mengakses internet hanya untuk membuka instagram, belanja online, upload foto ke social media, membuka WhatsApp", mereka menganggap tindakan tersebut tidak berpengaruh pada pekerjaan mereka.

Peneliti melakukan survei kepada 50 orang pegawai aparatur sipil Negara Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu di Bekasi. menunjukkan terdapat kecenderungan perilaku *cyberloafing*, 88% pegawai menyatakan membalas pesan pribadi seperti WhatsApp pada saat jam kerja, 75,5% pegawai menyatakan membuka media social pada saat bekerja, 68% pegawai menyatakan mengecek email pribadi yang masuk pada saat jam kerja, 67,3% pegawai menyatakan membalas komentar di media social saat jam kerja, 66% pegawai menyatakan belanja online disaat bekerja, 66% pegawai mengupdate stastus pada saat bekerja,

62% pegawai menyatakan mengupload foto pada saat bekerja, 62% pegawai menyatakan Bermain gameonline pada saat bekerja, 54% pegawai menyatakan menggunakan fasilitas kantor untuk mendownload film, 8,2% pegawai menyatakan mengikuti judi online pada saat bekerja. Hal ini dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1.1 Hasil Survei



Berdasarkan hasil survey diatas, maka dapat disimpulkan penggunaan internet di saat jam kerja yang menjadi penyebab menurunnya kinerja pegawai.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tri Rahayuningsih dengan judul perilaku *cyberloafing* ditinjau dari kecerdasan adversitas dan komitmen kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan adversitas dan komitmen kerja dengan perilaku *cyberloafing*. Berdasarkan nilai $p = 0,042$ dengan demikian hipotesa diterima, serta sumbangan pengaruh kecerdasan adversitas dan komitmen kerja sebesar 19% terhadap perilaku *cyberloafing*. Adapun Penelitian yang dilakukan Ardilasari (2017) tentang hubungan *Self Control* dengan perilaku *cyberloafing* pada pegawai negeri sipil. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *self control* dengan perilaku *cyberloafing*. Semakin tinggi *self control* yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil maka semakin rendah pula perilaku *cyberloafing* yang dilakukan, sebaliknya semakin rendah *self control* yang dimiliki pegawai negeri sipil maka semakin tinggi perilaku *cyberloafing* yang dilakukan.

Diperoleh data dari APJII menunjukkan pengguna internet tertinggi yaitu pada usia produktif baik itu pekerjaannya pegawai negeri sipil ataupun karyawan swasta. Sejumlah fakta di lapangan telah ditemukan adanya penyimpangan aturan kerja, maka penulis ingin meneliti tentang perilaku *cyberloafing* pada pegawai Aparatur Sipil Negara. Sudah menjadi fenomena umum perilaku *cyberloafing* dilakukan oleh banyak pegawai atau karyawan. Perilaku *cyberloafing* dapat memberikan efek negatif kepada instansi maupun pegawai yang melakukannya. Perilaku tersebut dapat mengganggu produktivitas sehingga berimbas pada hasil kerja.

Menurut Lim (dalam Ardilasari, 2016), *cyberloafing* merupakan salah satu perilaku menyimpang di tempat kerja yang menggunakan status pegawainya untuk mengakses internet dan media sosial selama jam kerja untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan, dan melakukan penggunaan internet secara sengaja untuk kepentingan pribadi yang dilakukan selama jam kerja sedang berlangsung.

Cyberloafing merupakan aktivitas menggunakan internet untuk keperluan non-bisnis pada jam kerja menggunakan sumber daya perusahaan (Block, 2001).

Terdapat beberapa faktor yang diduga mendasari perilaku *cyberloafing* pada pegawai. Menurut (Ozler & Polat, 2012) berpendapat perilaku *cyberloafing* dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, yang pertama faktor individu yang mencakup banyak hal yaitu persepsi, sikap, sifat, kepribadian, kebiasaan, kecanduan, internet, nilai, norma, social dan keyakinan individu. Faktor yang kedua, Faktor demografis yang meliputi status kerja, tempat kerja, pendapatan, pendidikan, dan jenis kelamin. Faktor ketiga, faktor organisasi meliputi penggunaan internet, konsekuensi, dukungan pemimpin, pandangan rekan kerja, sikap kerja karyawan, karakteristik pekerjaan, komitmen organisasi. Faktor situasi meliputi pengawasan, peraturan dan sangsi. Faktor-faktor tersebut menjadi mekanisme dalam memunculkan perilaku *cyberloafing* di dalam suatu instansi.

Perilaku *cyberloafing* tidak terjadi begitu saja dengan sangat mudah dan cepat. Melainkan mengalami proses yang bertahap untuk membentuknya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *cyberloafing*. Salah satunya ditinjau dari faktor organisasi yaitu komitmen organisasi. Pegawai yang memiliki kecenderungan lebih besar untuk melakukan penyimpangan di tempat kerja (*cyberloafing*) adalah pegawai yang tidak memiliki komitmen pada organisasi. Tri rahayuningsih (2017) membuktikan dalam penelitiannya bahwa komitmen organisasi mempengaruhi perilaku *cyberloafing*. Pada dasarnya komitmen organisasi merupakan salah satu kunci berhasil atau tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Pegawai yang mempunyai komitmen pada organisasi biasanya mereka menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Komitmen seseorang terhadap organisasi menjadi hal yang sangat penting dalam dunia kerja.

Menurut Meyer dan Allen, komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk

melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi. Mowday, *et al.*,(2001) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sebuah konsep kompleks yang mencakup komponen perilaku serta sikap. Termasuk sejauh mana para pekerja menggabungkan nilai-nilai organisasi, serta niat mereka untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan pegawai yang memiliki komitmen organisasi rendah, akan memicu perilaku menyimpang ditempat kerja, seperti menggunakan internet disaat jam kerja untuk kepentingan pribadi.

Berdasarkan rangkaian permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Adakah Hubungan antara komitmen organisasi dengan perilaku *cyberloafing* pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu:

Apakah ada Hubungan antara Komitmen organisasi dengan perilaku *Cyberloafing* pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan antara Komitmen organisasi dengan perilaku *Cyberloafing* pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian yang akan diteliti. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat teoritis

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat memperkaya ilmu yang diperoleh selama bangku perkuliahan dan menambah pengetahuan baru dalam praktik psikologi khususnya di bidang psikologi sosial dan psikologi industri organisasi. Hal ini karena masih sedikitnya referensi jurnal penelitian dan literatur yang meneliti terkait *cyberloafing* di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Menambah ilmu pengetahuan, khususnya untuk mahasiswa psikologi yang sedang mempelajari ilmu psikologi sosial, psikologi industri dan organisasi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pegawai aparatur sipil Negara, terkait dengan penelitian yang dilakukan tentang Hubungan antara Komitmen organisasi dengan perilaku *Cyberloafing* pada Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai informasi dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah selanjutnya.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang *cyberloafing* telah banyak dilakukan untuk melihat letak perbedaannya dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Lokasi	Hasil
1	Hafidz Ibnu dan Harlina Nurtjahjanti (2017)	hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan <i>cyberloafing</i> pada karyawan biro administrasi umum dan keuangan universitas diponegoro	Universitas diponegoro (Semarang, Jawa Tengah)	ada hubungan yang negatif antar persepsi terhadap beban kerja dengan <i>cyberloafing</i>
2	Tri Rahayuningsih (2016)	perilaku <i>cyberloafing</i> ditinjau dari kecerdasan adversitas dan komitmen kerja	Universitas Abdurrab (pekan Baru)	ada hubungan antara kecerdasan adversitas dan komitmen kerja dengan perilaku <i>cyberloafing</i>
3	Ardilasari (2017)	hubungan self control dengan perilaku <i>cyberloafing</i> pada pegawai negeri sipil	universitas Muhamadiyah Malang.	ada hubungan yang negatif antara self control dengan perilaku <i>cyberloafing</i> .
4	M. andy Kurniawan	hubungan antara iklim organisasi	universitas negeri sunan	Ada hubungan yang positif anantara iklim

	(2018)	terhadap perilaku <i>cyberloafing</i> pada pegawai rektorat universitas negeri sunan ampel Surabaya	ampel (Surabaya)	organisasi dengan perilaku <i>cyberloafing</i> .
5	Kurniawan & Natasia (2018)	Hubungan antara <i>self regulation</i> dengan perilaku <i>cyberloafing</i> pada mahasiswa pasca sarjana	universitas Putra Indonesia “YPTK” padang	Ada Hubungan antara <i>self regulation</i> dengan perilaku <i>cyberloafing</i> pada mahasiswa pasca sarjana

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jika tidak ada satupun yang sama persis dengan masalah yang akan diteliti, yaitu dalam hal-hal berikut:

Pada penelitian kedua memiliki kesamaan rancangan penelitian menggunakan variabel komitmen organisasi dan perilaku *cyberloafing*. namun memiliki subjek yang berbeda dengan penelitian sebelumnya adalah pegawai Aparatur Sipil Negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.