

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 alinea keempat menyebutkan bahwa Negara Indonesia harus melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa. Pernyataan ini menunjukkan komitmen para pendiri dalam melindungi, mensejahterakan dan mencerdaskan segenap bangsa Indonesia. Berdasarkan hal tersebut agar menjadi bangsa yang sadar dan tangguh, diperlukan upaya dalam penanggulangan dan mengelola risiko bencana.

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Berdasarkan data yang diperoleh melalui Badan Informasi Geospasial (BIG) atau Kementerian KKP pada 2022, Pemerintah mencatat jumlah pulau di Indonesia hingga 2021 menjadi 17.000, penambahan pulau baru tersebut nantinya akan didaftarkan dalam pertemuan *United Nation Group of Expert on Geographical Names (UNGEGN)* tahun 2022.

Posisi wilayah Indonesia yang berada di garis khatulistiwa dan berbentuk kepulauan menimbulkan potensi tinggi terjadinya berbagai jenis bencana hidrometeorologi yaitu banjir bandang, kekeringan, cuaca ekstrem (angin puting beliung), abrasi, gelombang ekstrem dan kebakaran lahan dan hutan. Selain itu, meningkatnya jumlah penduduk dan permukiman yang kurang terkendali, serta tingginya perkembangan teknologi menimbulkan potensi tinggi terjadinya bencana antropogenik yaitu epidemik dan wabah penyakit, serta kegagalan teknologi (kecelakaan industri).

Data Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) menunjukkan bahwa kejadian bencana meningkat secara signifikan dalam satu dekade terakhir, sepanjang tahun 2021, tercatat 3.115 kejadian bencana alam. Kejadian bencana yang menjadi dominasi adalah bencana banjir (1.310 kejadian), puting beliung (814 kejadian) dan tanah longsor (633 kejadian). Dampak bencana alam pada tahun 2021 lebih dari 8,6 juta jiwa penduduk yang menderita dan mengungsi, serta 676 jiwa meninggal dunia, kemudian jumlah infrastruktur yang berdampak bencana antara lain lebih dari 142 ribu rumah dan 3.700 fasilitas yang meliputi fasilitas Pendidikan,

Kesehatan, kantor, jalan dan jembatan. Selain bencana yang disebabkan oleh fenomena alam, Indonesia juga masih berupaya mengendalikan penyebaran Covid-19 yang telah ditetapkan sebagai Bencana Nasional Non-Alam dengan dampak lebih dari 100 ribu jiwa meninggal dunia. Data bencana alam di Indonesia kurun waktu 2004-2020 tersebut dijelaskan pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1. Bencana Alam di Indonesia Kurun Waktu 2004 – 2020**

| No | Bencana                     | Lokasi                                | Tahun     |
|----|-----------------------------|---------------------------------------|-----------|
| 1  | Gempa Bumi dan Tsunami      | Aceh dan Nias                         | 2004      |
| 2  | Gempa bumi                  | Yogyakarta dan Jawa Tengah            | 2006      |
| 3  | Gempa bumi                  | Bengkulu                              | 2007      |
| 4  | Gempa bumi                  | Sumatra Barat                         | 2009      |
| 5  | Tsunami                     | Mentawai                              | 2010      |
| 6  | Banjir bandang              | Waisor                                | 2010      |
| 7  | Erupsi Gunung merapi        | Yogyakarta                            | 2010      |
| 8  | Lahar Dingin Gunung merapi  | Yogyakarta                            | 2011      |
| 9  | Banjir                      | DKI Jakarta                           | 2012-2014 |
| 10 | Erupsi gunung sinabung      | Sumatra Utara                         | 2013-2014 |
| 11 | Kebakaran hutan             | Riau, Sumatera dan Kalimantan.        | 2015      |
| 12 | Letusan gunung sinabung     | Sumatera Utara                        | 2015      |
| 13 | Gempa alor                  | Nusa Tenggara Timur                   | 2015      |
| 14 | Gempa                       | Aceh                                  | 2016      |
| 15 | Longsor                     | Purworejo dan banjarnegara            | 2016      |
| 16 | Banjir                      | Nusa Tenggara Barat                   | 2017      |
| 17 | Banjir                      | DKI Jakarta                           | 2017      |
| 18 | Gempa lombok                | Nusa Tenggara Barat                   | 2018      |
| 19 | Gempa dan tsunami           | Palu (Sulawesi Tengah)                | 2018      |
| 20 | Tsunami                     | Selat Sunda                           | 2018      |
| 21 | Banjir                      | Kalimantan Selatan                    | 2019      |
| 22 | Gelombang pasang dan abrasi | Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu | 2020      |

Sumber: bnpb.go.id. (2022)

Pada 5 (lima) tahun mendatang, diperkirakan kejadian bencana semakin meningkat dengan adanya permasalahan fenomena geologi yang semakin dinamis, perubahan iklim yang semakin ekstrim, peningkatan degradasi lingkungan, bonus demografi yang tidak terkelola dengan baik. Dalam menghadapi meningkatnya risiko bencana 5 (lima) tahun mendatang maka Pemerintah memerlukan rencana makro yang sifatnya terpadu, terkoordinasi dan menyeluruh yang menggambarkan kondisi ideal dalam penanggulangan bencana. Proses penyusunan perencanaan ini dilakukan dengan pendekatan teknokratik, *topdown bottom up*, partisipatif, dan

politis. Diawali dari identifikasi risiko bencana dari berbagai ancaman bencana sebagai dasar menetapkan lokus prioritas nasional, disusun arah kebijakan dan strategi sesuai dengan Nawa Cita, identifikasi fokus prioritas dan sasaran serta pelaku dari berbagai pemangku kepentingan. Sebagai rencana yang harus diimplementasikan dan agar tepat sasaran, juga disusun sistem monitoring dan evaluasi. Selanjutnya dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, Pemerintah melalui Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) sesuai dengan mandatnya menyiapkan dokumen Rancangan Penanggulangan Bencana (RENAS PB) 2020 – 2024.

Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) sebagai Lembaga yang bertugas membantu Presiden dalam melakukan penanggulangan bencana, di harapkan memiliki kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang berkompeten pada organisasi. Berdasarkan data asesmen sejak tahun 2020 hingga 2023 (pada tingkat struktural, fungsional dan pelaksana) hanya 237 pegawai (35,4%) dari 668 pegawai yang sudah melakukan *assessment*. Hal ini berarti sebanyak 431 pegawai (64,6%) yang tidak pernah melakukan *assessment*. Data ini yang membuat ketidaksesuaian latar belakang, wawasan / pengetahuan para pegawai yang dibutuhkan BNPB.

Berdasarkan hal tersebut diperlukan sikap kepemimpinan transformasional dalam menyelaraskan sikap pegawai dan perilaku organisasi. Kepemimpinan Transformasional menurut Terry (Kartono 1998) adalah aktivitas mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok. Menurut Ordway Teod dalam bukunya "*The Art Of Leadership*" (Kartono 1998) merupakan kegiatan mempengaruhi orang-orang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan. Young dalam Kartono (1998) mendefinisikan bahwa kepemimpinan adalah bentuk dominasi yang didasari atas kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu, berdasarkan akseptasi atau penerimaan oleh kelompoknya dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi khusus. Kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi bawahan untuk berbuat lebih baik dari apa yang bisa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan kepercayaan atau keyakinan diri bawahan yang akan

berpengaruh terhadap peningkatan kinerja.

Kepemimpinan transformasi digambarkan lebih kepada pendekatan motivasional dibandingkan dengan pendekatan manajerial. Hal ini sangat berbeda dengan kepemimpinan transaksional yang muncul ketika penghargaan pimpinan atau disiplin karyawan tergantung pada terpenuhinya kinerja. Ada 3 (tiga) dimensi kepemimpinan transaksional yaitu (1) Pengelolaan pasif dengan pengecualian (*passive management by exception*), pemimpin menunggu hingga terjadi kesalahan, lalu mengambil sikap untuk mengoreksi, (2) Pengelolaan aktif dengan pengecualian (*active management by exception*), pemimpin mengamati jika terjadi kesalahan pada bawahan, lalu mengambil sikap untuk mengoreksi, (3) Kontingen penghargaan (*contingent reward*), pemimpin lebih aktif dan efektif menjelaskan ekspektasi yang diterima ketika tujuan institusi tercapai.

Sedangkan, dimensi kepemimpinan transformasi meliputi: (1) Pengaruh ideal (*idealised influence*) atau karisma, perilaku yang dikenang (*admiration*), dipercaya (*trust*) dan dihormati (*respect*) oleh karyawan, (2) Motivasi inspirasional (*inspirational motivation*), berperilaku dengan cara yang menumbuhkan antusiasme dan komitmen bersama untuk visi masa depan, (3) Stimulasi intelektual (*intellectual stimulation*), pemimpin yang inovatif dan kreatif, (4) Pertimbangan individu (*individualized consideration*), membantu karyawan dengan pelatihan (*coaching*), pengembangan (*development*) dan mentoring.

Memiliki kepemimpinan transformasional merupakan pekerjaan yang tidak mudah bagi sebagian pemimpin, oleh sebab itu diperlukan *human capital* yang baik dalam membantu pemimpin mengelola organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, menurut Gaol (2014) *human capital* merupakan adalah pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*expertise*), kemampuan (*ability*) dan keterampilan (*skill*) yang menjadikan manusia atau karyawan sebagai modal atau *asset* suatu perusahaan. Sedangkan menurut Dahlan et al., (2014) *human capital* merupakan faktor yang penting dalam proses produksi karena sumber daya manusia merupakan *asset* yang penting dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu organisasi harus dapat melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan, dan juga untuk mencapai visi dan misi organisasi.

Selanjutnya Davenport (2008) mendefinisikan *human capital* sebagai faktor manusia dalam organisasi kecerdasan gabungan, keterampilan dan keahlian yang memberikan organisasi karakternya yang khas. Elemen-elemen manusia dari organisasi adalah mereka yang mampu belajar, mengubah, berinovasi dan memberikan dorongan kreatif yang jika benar, termotivasi dapat memastikan kelangsungan hidup jangka panjang organisasi. Davenport (2008) mengatakan bahwa orang memiliki kemampuan bawaan, perilaku dan energi pribadi. Unsur-unsur ini membentuk modal manusia yang mereka bawa ke pekerjaan mereka.

Perilaku kerja inovatif karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Hal ini terutama terjadi di lingkungan organisasi yang berubah dengan cepat, dimana karyawan memikirkan dan menerapkan ide-ide yang inovatif dalam merespon perubahan lingkungan kerja tersebut (Pieterse et al., 2010) Dalam konteks ini, karyawan dapat membantu meningkatkan kinerja organisasi dengan menggunakan kemampuan mereka untuk menghasilkan ide-ide yang inovatif dan menggunakannya sebagai *building block* untuk meningkatkan produk, layanan dan proses kerja yang lebih baik (De Jong & Den Hartog, 2007). Dalam 3 dekade terakhir, para konsultan dan praktisi organisasi sangat konsen terhadap perilaku kerja inovatif karyawan. Hal ini diyakini dapat menunjang keberhasilan organisasi (De Jong & Den Hartog, 2010). Oleh sebab itu, organisasi selalu berusaha untuk menumbuhkan dan mengembangkan perilaku kerja inovatif karyawan demi mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Afsar & Badir, 2017).

Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan sebuah organisasi, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia semakin baik Prestasi kerja yang akan dihasilkan. Prestasi kerja karyawan yang baik akan sangat mempermudah suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Afrizal, 2014). Keberhasilan organisasi mencapai tujuannya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Peran sumber daya manusia dalam organisasi memegang peranan yang menentukan karena hidup matinya suatu organisasi pemerintah semata-mata tergantung pada pegawainya. Sumber daya manusia yang cukup memiliki kemampuan menciptakan dan menghasilkan gagasan, memiliki kreativitas, berinisiatif, berkemampuan

memecahkan masalah, memiliki wawasan ke depan, keterampilan dan keahlian merupakan wujud dari manusia yang potensial dan berkualitas, yang harus dimiliki oleh organisasi agar dapat mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yakni sebagai berikut: (1) Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia pegawai Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). (2) Pegawai Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) merupakan garda terdepan dalam mitigasi dan penanggulangan bencana sehingga peran dalam kebencanaan di Indonesia memiliki peranan penting sehingga membutuhkan kualitas sumber daya manusia yang handal namun dalam kenyataannya dari latar belakang kependidikan pegawai yang sangat beragam dan sedikit sekali pegawai yang memiliki latar belakang dari keilmuan yang berkaitan kebencanaan sehingga membutuhkan penyesuaian dalam tugas dan fungsi dari BNPB. (3) Masih adanya pegawai yang belum melaksanakan tugas secara baik sesuai SOP dalam kebencanaan yang telah ditetapkan dalam organisasi BNPB. (4) Belum maksimalnya kepemimpinan transformasional dalam mempengaruhi kualitas SDM dari pegawai. (5) Belum adanya pemahaman pegawai bahwa *human capital* yang memiliki pengaruh langsung dengan kualitas SDM. (6) Masih belum mengertinya pegawai mengenai *human capital* yang dapat diandalkan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi BNPB. (7) Masih rendahnya perilaku kerja inovatif para pegawai melaksanakan tugas sesuai tugas pokok fungsi. (8) Belum pahamnya pegawai mengenai *human capital* yang memiliki pengaruh langsung dengan kualitas sumber daya manusia. (9) Belum pahamnya pegawai mengenai perilaku kerja inovatif yang memiliki pengaruh langsung dengan kualitas sumber daya manusia. (10) Belum pahamnya pegawai mengenai *human capital* yang memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku kerja inovatif. (11) Belum pahamnya pegawai mengenai *human capital* memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas sumber daya manusia. (12) Belum pahamnya pegawai mengenai perilaku kerja inovatif memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas sumber daya manusia. (13) Belum pahamnya pegawai bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kualitas sumber daya manusia melalui perilaku kerja inovatif. (14) Belum pahamnya pegawai bahwa bahwa *human capital* pengaruh tidak langsung terhadap

kualitas sumber daya manusia melalui perilaku kerja inovatif.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka, peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Human Capital*, dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia.**

### **1.2. Pembatasan Masalah**

Sebagaimana disebutkan dalam identifikasi masalah di atas, bahwa banyak variabel yang mempengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia Badan Nasional Pusat Bencana (BNPB). Namun demikian, mengingat keterbatasan penelitian dalam hal waktu, biaya, pengetahuan dan tenaga, maka penelitian ini hanya dibatasi pada faktor kepemimpinan transformasional, *human capital*, dan perilaku kerja inovatif. Penelitian ini telah disusun dengan berlandaskan perspektif teori, dukungan empiris, kajian yang logis, serta dilakukan sesuai kaidah metode penelitian ilmiah, namun tentunya masih ada beberapa keterbatasan di dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian adalah penelitian ini dilakukan pada satu periode waktu sehingga tidak dapat menggeneralisasi untuk semua waktu. Diharapkan penelitian mendatang dapat melakukan penelitian longitudinal sehingga dapat diketahui perubahan-perubahan penting yang terjadi.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang ingin diteliti sebagai berikut:

- 1) Apakah terdapat pengaruh langsung pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas sumber daya manusia?
- 2) Apakah terdapat pengaruh langsung *human capital* terhadap kualitas sumber daya manusia?
- 3) Apakah terdapat pengaruh langsung perilaku kerja inovatif terhadap kualitas sumber daya manusia?
- 4) Apakah terdapat pengaruh langsung kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kerja inovatif?
- 5) Apakah terdapat pengaruh langsung *human capital* terhadap perilaku kerja

inovatif?

- 6) Apakah terdapat pengaruh langsung pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *human capital*?
- 7) Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kepemimpinan Transformasional terhadap kualitas sumber daya manusia melalui perilaku kerja inovatif?
- 8) Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *human capital* terhadap kualitas sumber daya manusia melalui perilaku kerja inovatif?
- 9) Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kerja inovatif melalui *human capital*?

#### **1.4. Keterbaruan Penelitian (State of The Art)**

Penelitian ini memberikan kontribusi yang inovatif dalam memahami kualitas sumber daya manusia di Badan Nasional Pusat Bencana (BNPB). Melalui *systematic literature review* (SLR), penelitian ini mengidentifikasi *research gap* yang belum pernah dijelajahi sebelumnya, yaitu tentang pelayanan yang diberikan pegawai kepada pelanggan (*stakeholder*) dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dalam era industri 4.0 pada Badan Nasional Pusat Bencana (BNPB).

Topik tersebut merupakan kebaharuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini dibangun bukan berdasarkan replikasi terhadap 1 jurnal, melainkan model penelitian dibangun berdasarkan permasalahan yang dihadapi di BNPB dari beberapa jurnal. Fokus yang berbeda ini memungkinkan penelitian untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan. Dengan *novelty* ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga bagi pengembangan kebijakan dan strategi manajemen sumber daya manusia di BNPB serta memperkuat posisi lembaga dalam menghadapi tantangan masa depan.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian untuk membuat strategi peningkatan kualitas SDM yang dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional, *human capital*, dan perilaku

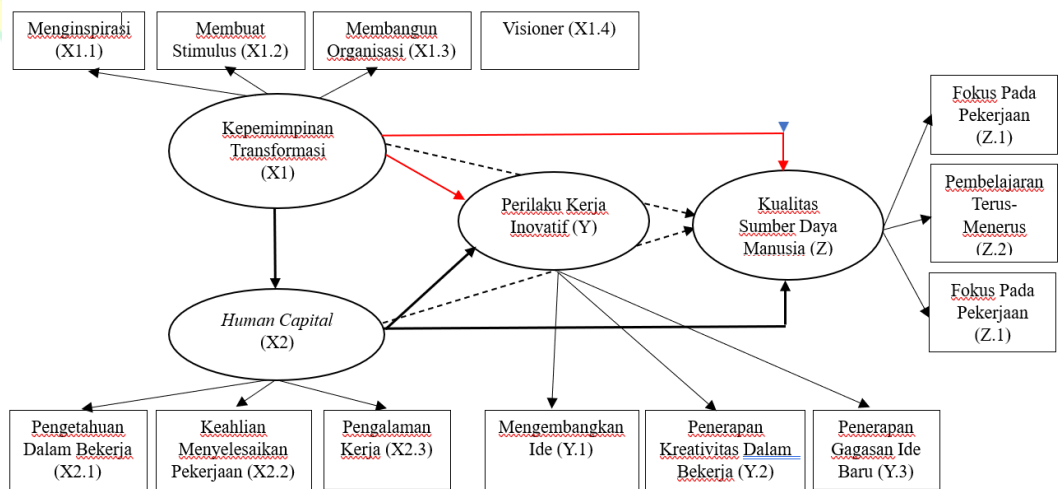


kerja inovatif melalui analisis :

1. Pengaruh langsung kepemimpinan transformasional terhadap kualitas sumber daya manusia.
2. Pengaruh langsung human capital terhadap kualitas sumber daya manusia.
3. Pengaruh langsung perilaku kerja inovatif terhadap kualitas sumber daya manusia.
4. Pengaruh langsung kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kerja inovatif.
5. Pengaruh langsung human capital terhadap perilaku kerja inovatif.
6. Pengaruh langsung kepemimpinan transformasional terhadap human capital.
7. Pengaruh tidak langsung kepemimpinan transformasional terhadap kualitas sumber daya manusia melalui perilaku kerja inovatif.
8. Pengaruh tidak langsung human capital terhadap kualitas sumber daya manusia melalui perilaku kerja inovatif.
9. Pengaruh tidak langsung kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kerja inovatif melalui human capital.

### 1.6. Novelty Penelitian

Berikut merupakan Gambar Model Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penelitian ini :



**Gambar 1.1 Model Strategi Peningkatan Kualitas SDM Komazan**

Berdasarkan Gambar 1.1, variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Z) yaitu variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia (Z) yaitu human capital (X2) dengan besar pengaruh 0.367. Sehingga human capital menjadi variabel yang paling dominan terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yaitu memperhatikan faktor-faktor tertinggi pada human capital yaitu pengalaman kerja (X2.3). Sehingga pengalaman kerja menjadi penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di BNPB. Pengalaman kerja ini sangat relevan karena di BNPB, para pekerja yang ahli terhadap ilmu kebencanaan sangat sedikit. Sehingga rekomendasinya adalah fokus pada pengembangan diri pegawai terhadap keahlian mengenai kebencanaan. Para pegawai BNPB harus dapat minimal memahami dasar-dasar mengenai kebencanaan, serta adaptif terhadap perkembangan informasi dan teknologi terkini.

### **1.7. Manfaat / Signifikansi Penelitian**

Setelah tujuan penelitian tercapai, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

#### **1.7.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang dihasilkan penelitian ini adalah

- 1) Pengembangan model Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Human Capital* dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap pengembangan keilmuan di bidang Ilmu Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia.

#### **1.7.2 Manfaat Teoritis**

##### **1) Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB)**

- a) Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan gambaran tentang Kualitas Sumber Daya Manusia, khususnya pada Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk reformulasi strategi kebijakan oleh pemerintah dalam

meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia, khususnya pada Badan Nasional Penanggulangan Bencana.

2) **Bagi Pemerintah**

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan masukan kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah, khususnya kebijakan dalam meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia, khususnya pada Badan Nasional Penanggulangan Bencana.

3) **Bagi Akademisi**

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai perspektif pada kajian model Kualitas Sumber Daya Manusia, dengan menggunakan variabel Kepemimpinan Transformasional, *Human Capital* dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan teori baru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia di BNSP.

