

PENGARUH PROFESIONALISME, PELAYANAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA DIMEDIASI PELATIHAN PERSONIL DIREKTORAT LALU LINTAS KEPOLISIAN DAERAH KEPULAUAN RIAU

Bakri¹⁾, Ervin Nora Susanti²⁾, Firdaus Hamta³⁾

Prodi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Riau Kepulauan¹²³⁾
e-mail: Bakri42dsd@gmail.com¹⁾, ervin.nora@gmail.com²⁾, firdaus.hamta@yahoo.co.id³⁾

Abstrak

Capaian kinerja personil Direktorat Lalu Lintas Polda Kepulauan Riau belum optimal, karena pada dua tahun terakhir, masuk dalam ranking sepuluh besar jumlah kasus kecelakaan lalu lintas tertinggi. Diidentifikasi adanya permasalahan capaian kinerja masih belum memuaskan, adanya surat perintah tentang pelatihan dan uji kompetensi bagi para personil. Masih ada beberapa laporan dari masyarakat tentang belum optimalnya profesionalisme, pelayanan dan kompetensi para personil. Penelitian kuantitatif ditujukan untuk menganalisis pengaruh tentang profesionalisme, pelayanan dan kompetensi dimediasi pelatihan terhadap kinerja personil Direktorat Lalu Lintas Polda Kepulauan Riau. Dengan populasi seluruh personil yang berjumlah 180, kemudian menggunakan metode purposive sampling didapati ada 169 personil yang dapat dijadikan sampel. Untuk analisis data menggunakan Smart PLS. Hasil analisis menyimpulkan bahwa profesionalisme dan pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja. Pelayanan berpengaruh secara negatif tidak signifikan terhadap kinerja sedangkan kompetensi positif tidak signifikan. Profesionalisme pelayanan dan kompetensi berpengaruh secara positif signifikan terhadap pelatihan. Kemudian Profesionalisme pelayanan dan kompetensi dimediasi pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja. Disarankan antara lain kepada semua unsur pimpinan dapat memastikan agar program pelatihan yang dilaksanakan tepat sasaran dan semua personilnya diberikan kesempatan yang sama sesuai ketentuan.

Kata kunci: Profesionalisme, Pelayanan Kompetensi, Pelatihan, Kinerja

Abstract

The performance of personnel at the Riau Islands Regional Police Traffic Directorate is suboptimal, as they have been ranked among the top ten for the highest number of traffic accidents in the past two years. Issues have been identified, including unsatisfactory performance, warrants for training and competency tests for personnel. Several public reports persist regarding suboptimal professionalism, service, and competency among personnel. This quantitative study aimed to analyze the influence of professionalism, service, and competency mediated by training on the performance of personnel at the Riau Islands Regional Police Traffic Directorate. A purposive sampling method was used to select 169 personnel from a total of 180 personnel. Smart PLS was used for data analysis. The analysis concluded that professionalism and training had a significant positive effect on performance. Service had a negative but insignificant effect, while competence had a positive and insignificant effect. Professionalism in service and competence had a significant positive effect on training. Furthermore, professionalism in service and competence mediated by training had a significant positive effect on performance. It is recommended that all leadership elements ensure that training programs are implemented effectively and that all personnel are given equal opportunities in accordance with regulations.

Keywords: Professionalism, Competency Service, Training, Performance

1. PENDAHULUAN

Capaian kinerja Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Kepulauan Riau (Ditlantas Polda Kepri) mencerminkan dedikasi tinggi para personelnya dalam menjaga keamanan dan ketertiban di jalan raya. Tugas utamanya adalah memastikan kelancaran arus lalu lintas dan penegakan peraturan yang berlaku. Melalui berbagai program dan inisiatif, direktorat ini berupaya meningkatkan kesadaran serta disiplin berlalu lintas pengguna jalan untuk mengurangi angka kecelakaan. Oleh karena itu, para personelnya perlu aktif dalam memberikan edukasi mengenai pentingnya keselamatan berkendara dan mematuhi peraturan kepada masyarakat. Dalam menghadapi tantangan tugas tersebut, diperlukan program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme, pelayanan, dan kompetensi personil, khususnya dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas tugas kepolisian di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas). Pelatihan yang baik akan membantu personel memahami tugas dan tanggung jawab mereka, serta memperkuat keterampilan yang diperlukan dalam berbagai situasi yang menantang.

Profesionalisme dalam kepolisian tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga sikap dan etika kerja yang tinggi. Dengan pelatihan berkelanjutan, personel dapat mengembangkan kemampuan untuk bertindak dengan tepat dan bijaksana dalam berbagai situasi, sekaligus menjaga integritas dan reputasi institusi. Mengingat bahwa institusi kepolisian berfungsi sebagai pelayanan masyarakat, pelayanan berkualitas menjadi inti dari tugas kepolisian. Melalui pelatihan yang efektif, diharapkan personel dapat memberikan pelayanan yang responsif dan empati kepada masyarakat. Ini mencakup kemampuan komunikasi yang baik, keterampilan dalam menangani konflik, serta kesadaran terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, kompetensi yang tinggi memungkinkan personel untuk menjalankan tugas dengan percaya diri dan efisiensi. Dengan pelatihan yang tepat, para personel dapat menguasai teknik dan strategi terbaru dalam penegakan hukum serta memahami isu-isu hukum kompleks yang mungkin dihadapi.

Secara keseluruhan, pelatihan yang terencana dan terpadu memainkan peran krusial dalam meningkatkan kinerja personel kepolisian yang berkualitas. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional, tetapi juga membangun kepercayaan dan rasa aman di kalangan masyarakat. Pada akhirnya, kontribusi tersebut menciptakan lingkungan yang lebih aman dan harmonis. Jika hal ini dapat tercapai, maka kinerja Ditlantas Polisi Daerah (Polda) dapat dianggap telah memenuhi ekspektasi yang ditetapkan.

Terkait dengan capaian kinerja Ditlantas Polda yang ada di seluruh Indonesia, ditemukan data sepuluh besar Polda yang menduduki ranking teratas dengan angka kasus laulintas, seperti tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Berdasarkan wilayah Tugas Tahun 2024 dan Tahun 2025

No	Ditlantas Polda	Jumlah Kasus Tahun 2024	Ditlantas Polda	Jumlah Kasus Tahun 2025
1	Jawa Tengah	31.462	Jawa Tengah	32.133
2	Aceh	3.526	Jawa Timur	27.232
3	Sumatera Selatan	2.570	Jawa Barat	8.937
4	Sulawesi Tenggara	1.619	Yogyakarta	6.750
5	Kepulauan Riau	1.465	Aceh	2.984
6	Kalimantan Barat	1.207	Nusa Tenggara Barat	2.263
7	Bengkulu	1.046	Kepulaau Riau	1.581
8	Kalimantan Selatan	943	Kalimantan Tengah	1.078
9	Bangka Belitung	367	Kalimantan Selatan	823
10	Maluku Utara	152	Maluk Utara	167

Sumber: Polisi Republik Indonesia, 2025

Data di atas menunjukkan bahwa capaian kinerja personil Ditlantas Polda Kepri belum optimal, karena Ditlantas Polda Kepri pada dua Tahun terakhir, masuk dalam ranking sepuluh besar jumlah kasus kecelakaan lalu lintas tertinggi yaitu pada Tahun 2024 menduduki ranking kelima dengan jumlah kasus 1.465. Kemudian di Tahun 2025 ada penurunan ranking tetapi dengan jumlah kasus mengalami kenaikan yang signifikan, menjadi 1.581 atau meningkat sebanyak 116 kasus.

Mengenai capaian kinerja beberapa Ditlantas Polda Kepri yang belum optimal tersebut telah diterbitkan Surat Telegram Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tertanggal 20 Oktober 2025, yang mengatur tentang penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera untuk Tahun Anggaran 2025. (Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera)

Kemudian pada diskusi dengan beberapa pemangku kepentingan, telah diperoleh saran dan masukan bahwa memang perlunya program pelatihan untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi personel dan memastikan pelayanan senantiasa berkualitas, karena diidentifikasi adanya permasalahan yaitu:

1. Kinerja Direktorat Lalu Lintas Polda Kepulauan Riau masih belum memuaskan.
2. Pelatihan, karena adanya Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera
3. Profesionalisme, karena masih ada beberapa laporan adanya oknum yang kurang mampu memberikan pelayanan yang baik dan kurang ramah kepada masyarakat/
4. Pelayanan, karena adanya masukan dari masyarakat bahwa simpatik dan kesopanan personil belum sesuai dengan harapan para pengguna pelayanan
5. Kompetensi karena adanya adanya Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera

Kesenjangan Penelitian (Research Gap)

Penelitian dibatasi dan ditujukan pada pembahasan dari rumusan permasalahan berupa pertanyaan berikut:

1. Apakah profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri?
2. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri?
3. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri?
4. Apakah profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri?
5. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri?
6. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri?
7. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri?
8. Apakah profesionalisme di mediasi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri?
9. Apakah pelayanan di mediasi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja personil Dirlantas Polda Kepri?

10. Apakah kompetensi di mediasi pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri?

Manfaat yang diharapkan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bahan pembahasan secara proporsional. Secara teoritis, dapat menjadi referensi dalam membandingkan studi yang bersifat teoritis dengan kondisi yang ada di lapangan. Secara praktis dapat memberikan wawasan mengenai peran mediasi dari pelatihan dalam mempengaruhi profesionalisme, pelayanan, dan kompetensi terhadap kinerja personel Ditlantas Polda Kepri.

Penelitian terdahulu telah banyak mengkaji pengaruh profesionalisme, pelayanan, dan kompetensi terhadap kinerja aparatur sektor publik. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada pengaruh langsung, sementara penelitian yang menguji peran pelatihan sebagai variabel mediasi masih terbatas, khususnya dalam konteks organisasi kepolisian. Padahal, pelatihan merupakan instrumen strategis dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas sikap, kemampuan, dan perilaku kerja personel. Selain itu, kajian empiris yang dilakukan pada Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Kepulauan Riau masih sangat minim, meskipun wilayah ini memiliki kompleksitas permasalahan lalu lintas yang cukup tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara empiris peran pelatihan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara profesionalisme, pelayanan, dan kompetensi terhadap kinerja personel Ditlantas Polda Kepulauan Riau. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian MSDM sektor publik serta kontribusi praktis bagi perumusan kebijakan pengembangan SDM kepolisian berbasis bukti empiris.

2. KAJIAN PUSTAKA

Grand Theory pada penelitian ini yaitu Teori Sikap dan Perilaku yang dikembangkan oleh Triandis (1980), yang menjelaskan bahwa perilaku dipengaruhi oleh sikap dan budaya. Sikap merupakan kombinasi keyakinan dan perasaan terhadap hasil tindakan. Tindakan dapat dipengaruhi oleh kondisi situasional, seperti sumber daya dan rintangan. Dalam melakukan tindakan, seseorang dapat mengikuti aturan sosial yang merupakan panduan perilaku yang dipengaruhi ekspektasi sosial, sehingga tindakan yang terbentuk dari rutinitas berulang akan menghasilkan konsekuensi yang diharapkan, baik itu hasil positif atau negatif. Dalam konteks penelitian ini, teori sikap dan perilaku dapat diterapkan oleh instansi kepolisian untuk mengelola faktor personalnya, sehingga dapat berfungsi secara profesional dalam memberikan pelayanan yang kompeten sesuai dengan kondisi situasional. Dapat dilakukan melalui pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan pencapaian kinerja, baik secara institusi maupun individu. Menurut Chatab yang dikutip Astuti (2020), kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kemampuan, motivasi, dan dukungan organisasi. Dalam penelitian ini, kemampuan diwakili oleh variabel profesionalisme dan kompetensi. Sementara itu, motivasi tercermin melalui sikap dalam memberikan pelayanan, dan dukungan organisasi diwujudkan dalam bentuk pelatihan.

Kinerja

Kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja atau pencapaian prestasi seseorang selama periode tertentu. Dengan kata lain, jika karyawan dapat mencapai hasil kerja sesuai harapan perusahaan, maka karyawan tersebut dapat dianggap memiliki kinerja yang baik (Denayah, 2023:). Kinerja merupakan hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan organisasi (Idayati, 2020). Wirawan yang dikutip oleh Surawan, *et al* (2024) menyatakan indikator kinerja yang dapat digunakan adalah kemampuan untuk 1) Meningkatkan target jumlah dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu; 2) Menciptakan inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam tugas; 3) Meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan; 4) Memenuhi absensi

sesuai waktu yang ditentukan dan 5) Bekerja sama dengan pegawai lainnya. Menurut Wirawan yang dikutip oleh Surawan, dkk. (2024: 1081), indikator kinerja terdiri dari: Jumlah pekerjaan, Kualitas pekerjaan, Ketepatan waktu, Kehadiran, dan Kemampuan.

Profesionalisme

Profesionalisme adalah keahlian, kualifikasi, dan pengalaman seseorang dalam bidang tertentu, terkait dengan standar moral dan etika profesi. Menurut Sedarmayanti yang dikutip Latip, et al. (2023), Suatu sikap dalam melaksanakan pekerjaan dengan keahlian tertentu yang dilakukan sebagai pekerjaan disebut profesionalisme. Faisol & Chamariyah (2022) menyatakan bahwa profesionalisme adalah keadaan di mana seseorang benar-benar ahli dalam menjalankan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Indikator profesionalisme menurut Sedarmayanti yang dikutip Atika, K. (2021) adalah sebagai berikut: kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab.

Pelayanan

Sumarsid & Paryanti (2022) menyatakan bahwa pelayanan berkualitas apabila dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pemakai jasa. Khaidir, dkk. (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa besar kemampuan instansi dalam memenuhi harapan atau kepuasan masyarakat. Sementara itu, Resta, dkk. (2024) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa besar kemampuan dalam memenuhi harapan atau kepuasan pemakai jasa. Menurut Firmansyah (2021), alat ukur atau indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan mencakup lima aspek, yaitu: Andal, Tanggap, Yakin, Wujud, dan Empati.

Kompetensi

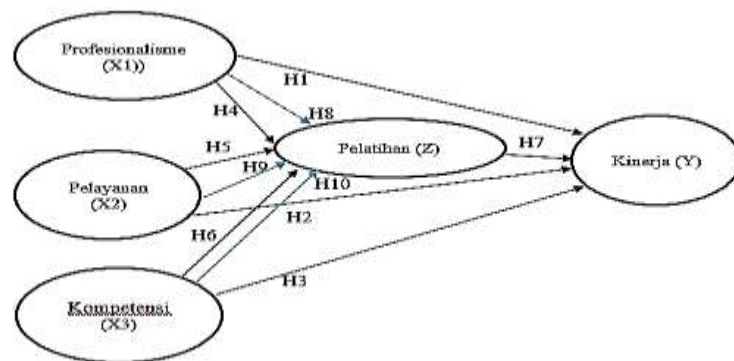
Sukmanitri (2024) menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik fundamental atau elemen dari kepribadian yang tersemat dalam diri individu, yang terdiri dari pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan berdasarkan kemampuan yang dimiliki. Kenedi, dkk. (2024: 4) menyatakan bahwa kompetensi adalah kualitas penting yang harus dimiliki seseorang untuk menjalankan tugas pekerjaan tertentu. Surawan, dkk. (2024) menyatakan bahwa kompetensi merujuk pada kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, yang mencakup semua pengetahuan dan keterampilan yang ada. Indikator kompetensi merujuk pada Sukmanitri (2024), mencakup: 1) Kemampuan dan keahlian; 2) Kemauan dan inisiatif; 3) Kemampuan untuk mengenali masalah dan menemukan solusinya; 4) Mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam memberikan respons yang sangat penting sebagai bagian dari etika kerja.

Pelatihan

Pelatihan merupakan proses yang diperuntukan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan pegawai dapat sejalan dengan tujuan organisasi (Lukman, et al., 2023). Pelatihan adalah elemen yang sangat penting dalam pengembangan kompetensi dan keterampilan karyawan (Nugraha, et al., 2025). Pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, termasuk soft skills seperti komunikasi dan manajerial (Supriyadi et al., 2023). Menurut Mangkunegara yang dikutip Ridwan (2023) indikator pelatihan mencakup beberapa poin penting yaitu: 1) Tujuan Pelatihan: Harus jelas dan terukur untuk meningkatkan keterampilan kerja serta pemahaman etika kerja; 2) Metode Pelatihan: Dipilih sesuai dengan materi yang akan diajarkan; 3) Materi Pelatihan, memuat pengelolaan, psikologi, disiplin, etika, pelaporan dan kepemimpinan; 4) Kualifikasi Peserta: Pegawai yang memenuhi kriteria, seperti karyawan tetap dengan rekomendasi dari atasan; 5) Kualifikasi Pelatih: Harus memiliki keahlian yang relevan, mampu memotivasi peserta, dan menggunakan metode yang melibatkan partisipasi; 6) Frekuensi Pelatihan: Memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan keterampilan pegawai.

Beberapa peneliti terdahulu antara lain Latip, *et al.* (2023) dan Faisol & Chamariyah (2022) menyimpulkan bahwa kompetensi dan profesionalisme memiliki dampak yang sangat besar terhadap kinerja dalam pelayanan publik. Setiawanto, *et al.* (2025) menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja, sementara pelatihan menunjukkan pengaruh positif, tetapi tidak signifikan. Poetri, *dkk.* (2020), Lengkong, *et al.* (2021, Nugraha, *et al.* (2025) dan Sahabuddin, *et al.* (2024) menyatakan bahwa pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja) menyatakan bahwa pelayanan yang berpengaruh secara simultan maupun secara parsial terhadap kinerja. Untuk bagan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian dirancang seperti berikut:

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti, 2026

Hipotesis

- H1 : Profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
- H2 : Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
- H3 : Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
- H4 : Profesionalisme berpengaruh terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri
- H5 : Pelayanan berpengaruh terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri
- H6 : Kompetensi berpengaruh terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri
- H7 : Pelatihan berpengaruh terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
- H8 : Profesionalisme di mediasi pelatihan berpengaruh terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
- H9 : Pelayanan di mediasi pelatihan berpengaruh terhadap kinerja personil Dirlantas Polda Kepri.
- H10: Kompetensi di mediasi pelatihan berpengaruh terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri.

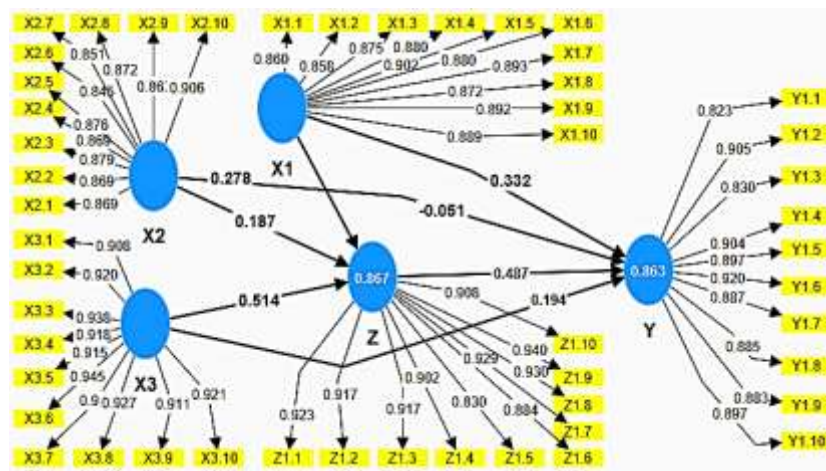
3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal, yang bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel profesionalisme, pelayanan, dan kompetensi terhadap kinerja personel Ditlantas Polda Kepulauan Riau, pelaksanaan dimulai dari bulan November 2025 sampai dengan Januari 2026. Variabel yang dioperasikan dalam penelitian ini menggunakan variable eksogen yaitu, Profesionalisme (X1), Pelayanan (X2) dan Kompetensi (X3) sebagai variabel mediasi Pelatihan (Z), serta Kinerja (Y) sebagai variabel endogen. Populasi penelitian adalah seluruh personel Ditlantas Polda Kepulauan Riau yang berjumlah 180 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria: (1) personel telah bertugas di Ditlantas Polda Kepulauan Riau lebih dari dua tahun, (2) tidak sedang menjalankan tugas luar daerah, dan (3) belum memasuki masa persiapan pensiun. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sampel sebanyak 169 personel yang dinilai memenuhi persyaratan penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert lima poin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif dan Analisis PLS (*Partial Least Square*). hal ini dipilih sebab lebih simpel jika dengan hasil tetap akurat. (Duryadi, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil



Gambar 2. Hasil Uji *Outer Model*

Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa semua variabel memenuhi *creterian convergent validity* karena memiliki nilai *outer loading* lebih dari 0.7 (Duryadi, 2021).

Tabel 2. Nilai *Cross Loading*

	Profesionalisme (X1)	Pelayanan X2	Kompetensi X3	Kinerja Y	Pelatihan Z
X1.1	0.860	0.739	0.658	0.709	0.706
X1.2	0.858	0.724	0.659	0.736	0.716
X1.3	0.875	0.772	0.733	0.743	0.736
X1.4	0.880	0.751	0.722	0.761	0.725
X1.5	0.902	0.824	0.757	0.803	0.806
X1.6	0.880	0.768	0.741	0.742	0.748
X1.7	0.893	0.818	0.803	0.816	0.839
X1.8	0.872	0.803	0.823	0.805	0.841
X1.9	0.892	0.806	0.760	0.810	0.829
X1.10	0.889	0.797	0.774	0.801	0.767
X2.1	0.817	0.869	0.734	0.730	0.756
X2.2	0.768	0.869	0.691	0.689	0.700
X2.3	0.755	0.879	0.650	0.672	0.676
X2.4	0.809	0.869	0.684	0.698	0.714
X2.5	0.781	0.876	0.682	0.722	0.756
X2.6	0.742	0.845	0.707	0.670	0.746
X2.7	0.703	0.851	0.665	0.662	0.712
X2.8	0.767	0.872	0.733	0.740	0.772
X2.9	0.795	0.863	0.746	0.760	0.782
X2.10	0.781	0.906	0.780	0.754	0.789
X3.1	0.699	0.718	0.908	0.770	0.788
X3.2	0.716	0.703	0.920	0.773	0.803
X3.3	0.820	0.790	0.938	0.822	0.863

	Profesionalisme (X1)	Pelayanan X2	Kompetensi X3	Kinerja Y	Pelatihan Z
X3.4	0.784	0.758	0.918	0.808	0.792
X3.5	0.743	0.711	0.915	0.794	0.804
X3.6	0.796	0.746	0.945	0.854	0.850
X3.7	0.819	0.784	0.927	0.788	0.840
X3.8	0.840	0.813	0.927	0.836	0.862
X3.9	0.810	0.756	0.911	0.796	0.861
X3.10	0.776	0.733	0.921	0.810	0.851
Y1.1	0.722	0.665	0.741	0.823	0.718
Y1.2	0.812	0.744	0.799	0.905	0.862
Y1.3	0.689	0.636	0.753	0.830	0.691
Y1.4	0.779	0.728	0.784	0.904	0.845
Y1.5	0.725	0.681	0.757	0.897	0.798
Y1.6	0.830	0.791	0.813	0.920	0.872
Y1.7	0.822	0.731	0.772	0.887	0.790
Y1.8	0.757	0.693	0.744	0.885	0.792
Y1.9	0.761	0.716	0.742	0.883	0.781
Y1.10	0.853	0.817	0.803	0.897	0.871
Z1.1	0.840	0.815	0.830	0.841	0.923
Z1.2	0.841	0.797	0.831	0.857	0.917
Z1.3	0.831	0.777	0.829	0.851	0.917
Z1.4	0.773	0.758	0.788	0.815	0.902
Z1.5	0.711	0.681	0.755	0.793	0.830
Z1.6	0.742	0.730	0.776	0.801	0.884
Z1.7	0.810	0.788	0.834	0.841	0.929
Z1.8	0.823	0.790	0.849	0.841	0.930
Z1.9	0.824	0.810	0.864	0.824	0.940
Z1.10	0.780	0.788	0.829	0.808	0.908

Sumber: Data Primer di olah dengan smart PLS tahun 2026

Semua nilai “*cross loading*” pada konstruk yang dimaksud telah melebihi nilai lainnya dan juga lebih besar dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel manifest tersebut adalah valid (Duryadi, 2021).

Tabel 3. Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Profesionalisme (X1)	0.968	0.969	0.972	0.775
Pelayanan (X2)	0.964	0.965	0.969	0.757
Kompetensi (X3)	0.981	0.981	0.983	0.852
Kinerja (Y)	0.969	0.970	0.973	0.781
Pelatihan (Z)	0.976	0.977	0.979	0.826

Sumber: Data Primer diolah dengan smartPLS tahun 2026

Ditunjukkan semua nilai *Cronbach's Alpha* maupun *composite reliability* bernilai lebih dari 0,7, dan AVE lebih dari 0.5. Maka disimpulkan bahwa variabel yang diujikan valid dan reliabel (Duryadi, 2021:126).

Tabel 4. R Squares

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja (Y)	0.863	0.860
Pelatihan (Z)	0.867	0.865

Sumber: Data Primer diolah dengan smartPLS tahun 2026

Ditunjukkan bahwa nilai R Square Kinerja (Y) 0,863 artinya nilai variable kinerja sebesar 86.3% dipengaruhi oleh variabel profesionalisme, pelayanan, kompetensi dan

pelatihan, sedangkan 13.7% pengaruh dari faktor lain. Nilai R Square Pelatihan (Z) 0.867 artinya, nilai variabel pelatihan sebesar 86.7% dipengaruhi oleh variabel dukungan organisasi, kompetensi dan digital native, sedangkan 13.3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Tabel 5. Construct Crossvalidated Redundancy

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Profesionalisme (X1)	1690.000	1690.000	
Pelayanan (X2)	1690.000	1690.000	
Kompetensi (X3)	1690.000	1690.000	
Kinerja (Y)	1690.000	573.196	0.661
Pelatihan (Z)	1690.000	494.639	0.707

Sumber: Data primer diolah dengan *Smartpls*, 2026

Pada tabel ditunjukkan nilai Q2 untuk variabel kinerja (Y) sebesar 0.661 dan pelatihan (Z) sebesar 0.707, maka model penelitian ini memiliki *predictif relevan* yang baik sebab nilai Q2 kedua variabel tersebut lebih dari nol (Duryadi, 2021:116). Kemudian untuk kebaikan model seperti pada tabel berikut:

Tabel 6. Model Fit/Kebaikan Model (Nilai NFI)

	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>
SRMR	0.049	0.049
d_ ULS	3.048	3.048
d_ G	5.591	5.591
Chi-Square	4127.160	4127.160
NFI	0.726	0.726

Sumber: Data Primer diolah dengan *smartPLS* tahun 2026

Dari data tersebut ditunjukkan nilai SRMR, nilainya sebesar $0,049 < 0,10$ maka model fit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa memenuhi kriteria model fit. Kemudian nilai NFI sebesar 0.726 atau lebih dari 0.67 (baik atau kuat), maka dapat disimpulkan kebaikan model baik dan kuat. Selanjutnya setelah memenuhi syarat dan ketentuan tersebut, proses selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan prosedur *bootstrapping*.

Tabel 7. Hasil uji Path Coefficient (Koefisien Jalur)

	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
X1 -> Y	0.332	0.351	0.102	3.258	0.001
X2 -> Y	-0.051	-0.059	0.094	0.543	0.587
X3 -> Y	0.194	0.176	0.133	1.460	0.144
X1 -> Z	0.278	0.273	0.110	2.521	0.012
X2 -> Z	0.187	0.187	0.079	2.364	0.018
X3 -> Z	0.514	0.519	0.100	5.133	0.000
Z -> Y	0.487	0.495	0.116	4.187	0.000

Sumber: Data Primer diolah dengan *smartPLS* tahun 2026

Dari data hasil uji pengaruh langsung di atas, ditunjukkan tidak semua nilai original sampel bernilai positif. Nilai koefisien korelasi profesionalisme terhadap kinerja dengan nilai T-statistik 3.258 dan nilai P-Value 0.001. Nilai koefisien korelasi pelayanan terhadap kinerja dengan nilai T-statistik 0.543 dan nilai P-Value 0.587. Nilai koefisien korelasi kompetensi terhadap kinerja dengan nilai T-statistik 1.460 dan nilai P-Value 0.144. Nilai koefisien korelasi profesionalisme terhadap pelatihan dengan nilai T-statistik 2.521 dan nilai P-Value 0.012. Nilai koefisien korelasi pelayanan terhadap pelatihan dengan nilai T-statistik

2.364 dan nilai P-Value 0.018. Nilai koefisien korelasi kompetensi terhadap pelatihan dengan nilai T-statistik 5.133 dan nilai P-Value 0.000. Nilai koefisien korelasi pelatihan terhadap kinerja dengan nilai T-statistik 4.187 dan nilai P-Value 0.000.

Tabel 8. Hasil Uji *Specific Indirects Effects*

	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
X1 -> Z -> Y	0.135	0.133	0.060	2.269	0.023
X2 -> Z -> Y	0.091	0.092	0.045	2.029	0.043
X3 -> Z -> Y	0.251	0.260	0.089	2.815	0.005

Sumber: Data Primer diolah dengan smartPLS tahun 2026

Dari data hasil uji pengaruh tidak langsung di atas, ditunjukkan semua nilai original sampel bernilai positif. Nilai koefisien korelasi profesionalisme dimediasi pelatihan terhadap kinerja dengan nilai T-statistik 2.269 dan nilai P-Value 0.023. Nilai koefisien korelasi pelayanan dimediasi pelatihan terhadap kinerja dengan nilai T-statistik 2.029 dan nilai P-Value 0.043. Nilai koefisien korelasi kompetensi dimediasi pelatihan terhadap kinerja dengan nilai T-statistik 2.815 dan nilai P-Value 0.005.

Pembahasan

Profesionalisme Terhadap Kinerja Secara Langsung

Nilai koefisien korelasi profesionalisme terhadap kinerja menunjukkan hubungan yang positif dengan nilai asli sampel sebesar 0,322. Ini berarti terdapat pola hubungan yang positif. Dengan T-statistik mencapai 3,258, yang lebih besar dari 1,96, serta nilai P-Value 0,001, yang kurang dari 0,05, maka hasil ini dapat dianggap signifikan. Oleh karena itu, H1 diterima. Disimpulkan profesionalisme berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini tidak seirama dengan kondisi dilapangan bahwa masih ada beberapa oknum yang kurang mampu memberikan pelayanan yang baik dan kurang ramah kepada masyarakat pengguna pelayanan, Artinya dapat dikatakan bahwa Kinerja Direktorat Lalu Lintas Polda Kepri masih belum memuaskan, bukan karena kurangnya profesionalisme personil.

Pelayanan Terhadap Kinerja Secara Langsung

Nilai koefisien korelasi antara pelayanan secara langsung pada kinerja menunjukkan angka negatif 0,051, yang mencerminkan adanya hubungan negatif. Dengan nilai T-statistik sebesar 1,543, yang kurang dari 1,96, serta P-Value 0,587 yang lebih besar dari 0,05, maka hasilnya tidak signifikan. Oleh karena itu, H2 ditolak. Disimpulkan pelayanan berpengaruh secara negatif tidak signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini seirama dengan kondisi dilapangan bahwa adanya masukan dari masyarakat bahwa simpatik dan kesopanan personil belum sesuai dengan harapan para pengguna pelayanan. Artinya dapat dikatakan bahwa Kinerja Direktorat Lalu Lintas Polda Kepri masih belum memuaskan, karena simpatik dan kesopanan personil belum sesuai dengan harapan para pengguna pelayanan.

Kompetensi Terhadap Kinerja Secara Langsung

Nilai koefisien korelasi untuk kompetensi yang berhubungan langsung dengan kinerja adalah 0,194, menunjukkan hubungan positif. Statistik T adalah 1,460, yang kurang dari 1,96, dan nilai P adalah 0,144, melebihi 0,05, menunjukkan bahwa tidak signifikan. Oleh karena itu, H3 ditolak. Disimpulkan kompetensi berpengaruh secara positif tidak signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini seirama dengan kondisi dilapangan bahwa menurut Kapolri perlunya diadakan uji kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera. Artinya dapat dikatakan bahwa kinerja Direktorat Lalu Lintas Polda

Kepri masih belum memuaskan, karena masih diperlukan pengoptimalan kompetensi personil.

Profesionalisme Terhadap Pelatihan Secara Langsung

Nilai koefisien korelasi antara profesionalisme pada pelatihan menunjukkan hasil positif sebesar 0,278, yang mencerminkan adanya hubungan yang positif. Dengan nilai T-statistik 2,521, yang lebih dari 1,96, serta nilai P-Value 0,012, yang kurang dari 0,05, hasil ini dianggap signifikan. Oleh karena itu, H4 dapat diterima. Disimpulkan profesionalisme berpengaruh secara positif signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini seirama dengan kondisi dilapangan bahwa menurut Kapolri perlunya diadakan pelatihan Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera. Artinya keputusan Kapolri melalui Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera, adalah kebijakan yang tepat sasaran, serta akan berdampak besar pada peningkatan kompetensi dalam mengoptimalkan capaian kinerja personil Ditlantas Polda Kepri.

Pelayanan Terhadap Pelatihan Secara Langsung

Nilai koefisien korelasi antara pelayanan secara langsung pada pelatihan menunjukkan hasil positif sebesar 0,187, yang berarti terdapat hubungan positif. Dengan nilai T-statistik sebesar 2,364, yang lebih besar dari 1,96, serta nilai P-Value 0,018, yang kurang dari 0,05, hasilnya dapat dianggap signifikan. Oleh karena itu, H5 diterima. Disimpulkan pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini seirama dengan kondisi dilapangan bahwa menurut Kapolri perlunya diadakan pelatihan Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera. Artinya keputusan Kapolri melalui Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera, adalah kebijakan yang tepat sasaran, serta akan berdampak besar pada peningkatan kompetensi dalam mengoptimalkan capaian kinerja personil Ditlantas Polda Kepri

Kompetensi Terhadap Pelatihan Secara Langsung

Nilai koefisien korelasi kompetensi secara langsung terhadap pelatihan dengan nilai original sampel bernilai positif 0.514, artinya berpola hubungan positif, dengan nilai T-statistik 5.133, berarti lebih dari 1,96 dan nilai P-Value 0.000, berarti kurang dari 0,05, maka signifikan. Dengan demikian H6 diterima. Disimpulkan kompetensi berpengaruh secara positif signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini seirama dengan kondisi dilapangan bahwa menurut Kapolri perlunya diadakan pelatihan Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera. Artinya keputusan Kapolri melalui Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera, adalah kebijakan yang tepat sasaran, serta akan berdampak besar pada peningkatan kompetensi dalam mengoptimalkan capaian kinerja personil Ditlantas Polda Kepri.

Pelatihan Terhadap Kinerja Secara Langsung

Nilai koefisien korelasi antara pelatihan secara langsung pada kinerja menunjukkan angka positif sebesar 0,487. Ini mengindikasikan adanya hubungan positif. Selain itu, nilai T-statistik sebesar 4,187, yang lebih besar dari 1,96, serta nilai P-Value sebesar 0,000, yang kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa hasil ini signifikan. Dengan demikian H7 diterima. Disimpulkan pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri

Profesionalisme dimediasi Pelatihan Terhadap Kinerja Secara Tidak Langsung

Nilai koefisien korelasi profesionalisme yang dimediasi oleh pelatihan terhadap kinerja menunjukkan hasil secara tidak langsung dengan nilai original sampel sebesar 0,135.

Ini menunjukkan adanya hubungan positif. Selain itu, nilai T-statistik mencapai 2,269, yang lebih besar dari 1,96, dan nilai P-Value sebesar 0,023, yang kurang dari 0,05, sehingga hasil ini signifikan. Oleh karena itu, H8 dapat diterima. Disimpulkan profesionalisme dimediasi pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri atau pelatihan mampu memediasi peningkatan profesionalisme terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini tidak seirama dengan kondisi dilapangan bahwa masih ada beberapa oknum yang kurang mampu memberikan pelayanan yang baik dan kurang ramah kepada masyarakat pengguna pelayanan, Artinya dapat dikatakan bahwa dengan adanya program pelatihan maka profesionalisme bukan menjadi penyebab kinerja Direktorat Lalu Lintas Polda Kepri masih belum memuaskan.

Pelayanan dimediasi Pelatihan Terhadap Kinerja Secara Tidak Langsung

Nilai koefisien korelasi pelayanan dimediasi pelatihan terhadap kinerja secara tidak langsung dengan nilai original sampel bernilai positif 0.091, artinya berpola hubungan positif, dengan nilai T-statistik 2.029, berarti lebih dari 1,96 dan nilai P-Value 0.043, berarti kurang dari 0,05, maka signifikan. Dengan demikian H9 diterima. Disimpulkan pelayanan dimediasi pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri atau pelatihan mampu memediasi peningkatan pelayanan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini menunjukkan masukan dari masyarakat bahwa simpatik dan kesopanan personil belum sesuai dengan harapan para pengguna pelayanan, dapat diatasi dengan program pelatihan bagi para personil, agar Kinerja Direktorat Lalu Lintas Polda Kepri lebih optimal. Artinya keputusan Kapolri melalui Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera, sangat penting untuk didukung oleh semua pemangku kepentingan secara optimal.

Kompetensi dimediasi Pelatihan Terhadap Kinerja Secara Tidak Langsung

Nilai koefisien korelasi antara kompetensi yang dimediasi oleh pelatihan terhadap kinerja secara tidak langsung menunjukkan angka positif 0,251. Ini mengindikasikan adanya pola hubungan yang positif. Selain itu, nilai T-statistik sebesar 2,029 menunjukkan bahwa angka tersebut lebih besar dari 1,96, sementara nilai P-Value sebesar 0,815 kurang dari 0,05, yang berarti signifikan. Oleh karena itu, H10 diterima. Disimpulkan kompetensi dimediasi pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri atau pelatihan mampu memediasi peningkatan kompetensi terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri. Temuan penelitian ini menunjukkan keputusan Kapolri melalui Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera, adalah kebijakan yang tepat sasaran, karena berdampak besar pada peningkatan kompetensi dalam mengoptimalkan capaian kinerja personil Ditlantas Polda Kepri. Artinya sangat penting untuk didukung oleh semua pemangku kepentingan secara optimal.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Profesionalisme berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
2. Pelayanan berpengaruh secara negatif tidak signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri.
3. Kompetensi berpengaruh secara positif tidak signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
4. Profesionalisme berpengaruh secara positif signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri

5. Pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri
6. Kompetensi berpengaruh secara positif signifikan terhadap pelatihan personil Ditlantas Polda Kepri
7. Pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
8. Profesionalisme dimediasi pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri atau pelatihan mampu memediasi pengaruh profesionalisme terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
9. Pelayanan dimediasi pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri atau pelatihan mampu memediasi peningkatan pelayanan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri atau pelatihan mampu memediasi pengaruh pelayanan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri
10. Kompetensi dimediasi pelatihan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri atau pelatihan mampu memediasi peningkatan kompetensi terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri. atau pelatihan mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja personil Ditlantas Polda Kepri

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan kondisi dilapangan disarankan kepada yaitu semua personil Ditlantas Polda Kepri agar memberikan pelayanan yang berorientasi pada keseimbangan antara tuntutan profesionalisme dengan kondisi masyarakat yang diberikan pelayanan. Ditlantas Polda Kepri dapat senantiasa menjaga dan mengoptimalkan kompetensi para personilnya.

Semua personil Direktorat Lalu Lintas Polda Kepri dapat antusias dan berinisiatif untuk mengikuti program pelatihan sesuai ketentuan dalam Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera.

Ditlantas Polda Kepri dapat memastikan agar semua personilnya diberikan kesempatan yang sama untuk mengikuti program pelatihan sesuai ketentuan dalam Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang Pelatihan dan Uji Kompetensi Dakgar Lantas Rayon Pulau Sumatera. Semua unsur pimpinan di Direktorat Lalu Lintas Polda Kepri dapat memastikan agar program pelatihan yang dilaksanakan senantiasa tepat sasaran

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, P. (2020). Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Sebagai Intervening (Studi Empiris Pada Karyawan Universitas Muhammadiyah Magelang) (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Atika, K. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 355-366.
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Teori Kinerja Karyawan. *Kinerja Karyawan*, 29.
- Denayah, S. A. (2023). Pengaruh Insentif Material Terhadap Kinerja Karyawan Pada PD. Aryarior Bandung (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Faisol, A., & Chamariyah, C. (2022). Pengaruh Kompetensi Sdm Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Pengembangan Karir Pada Karyawan PT. Garam (Persero) Wilayah Pegaraman Sampang. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 5(4), 322-334.
- Hutagalung, B. A. (2022). Analisa Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kompetensi, Motivasi dan Lingkungan Kerja (Penelitian Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 201-210.
- Idayati, I., Surajiyo, S., & Hazalena, M. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Lubuklinggau. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(3), 194-202.
- Khaidir, K., Catrayasa, I. W., & Ngaliman, N. (2024). The Effect of Service Quality, Management Information System and Passport Administration Rates on Public Satisfaction with Education as an Intervening Variable in the Task Area of Class II Immigration Office Tanjung Balai Karimun. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 5(3), 889-900.
- Kenedi, J., Wibisono, C., Astriani, F., Noviyanti, N., & Syukur, I. B. (2024). Capabilities, knowledge and skills of superior human resources through the competency of Tanjung Balai Karimun Port Employees, Riau Islands, Indonesia. *Environment and Social Psychology*, 9(5).
- Lengkong, O., Lengkong, V. P., & Pandowo, M. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1286-1295.
- Lukman, Muhammad Aditya, Andriana, Isni, & Farla, Wita. (2023). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT Tempo Tbk Palembang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 1007-1017. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.3296>
- Latip, M., Susanto, H., & Mulyani, S. (2023). Peran Kompetensi SDM, Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang Yang Dimediasi Oleh Profesionalisme. *Journal of Management and Creative Business*, 1(3), 291-312.
- Mokosolang, M., Liando, D. M., & Sampe, S. (2021). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Dalam Pencegahan Penularan Covid-19 di Kabupaten. *Governance*, 1(1).
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31-37.
- Nugraha, K. A., Budiyanto, E., & Setyaningrum, R. P. (2025). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Motivasi Pada Perawat Di Rumah Sakit Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(4. A), 101-110.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179-186.

- Ridwan, M. (2023). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Toko Mr Market. *Jurnal ASIK: Jurnal Administrasi, Bisnis, Ilmu Manajemen & Kependidikan*, 1(3), 1-8.
- Resta, A., Wibisono, C., & Satriawan, B. (2024). Determination of Service Quality, Facilities, Infrastructure, Competence on Loyalty Mediated by Patient Satisfaction at M.Sani Hospital, Karimun Regency. *Journal, Human Resource Management*, 8(1), 34-43. <http://dx.doi.org/10.32493/JJDP.v8i1.41999>
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada GrabFood (studi wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... & Putra, S. (2021). Kinerja Karyawan.
- Supriyadi, S., Chamariyah, C., & Utari, W. (2023). Pengaruh Faktor Pendidikan, Pelatihan Dan Pengalaman Mengajar