

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI,
PELATIHAN, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN PADA DIREKTORAT INTELKAM KEPOLISIAN
DAERAH KEPULAUAN RIAU**

Endy Sulistia¹⁾, Sri Langgeng Ratnasari²⁾, Herni Widiyah Nasrul³⁾

Prodi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Riau Kepulauan¹²³⁾
e-mail: Endy.polair@gmail.com¹⁾, sarisucahyo@yahoo.com²⁾, rni.widiyahnasrul@gmail.com³⁾

Abstrak

Hasil survei persepsi masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian oleh Direktorat Intelkam Kepolisian Daerah Kepulauan Riau dari tahun 2023 sampai tahun 2025, selalu dalam kategori Sangat Baik, tetapi pada unsur kompetensi pelaksana pada tiga tahun terakhir mengalami nilai rata-rata tertimbang stagnan pada nilai terendah dari semua nilai unsur pelayanan yang diselenggarakan. Berdasarkan beberapa informasi data yang ditemukan masih terdapat beberapa faktor yang perlu menjadi perhatian khusus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, pelatihan, dan kompetensi terhadap kinerja pelayanan secara parsial dan simultan. Populasi penelitian ini adalah Personil Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian sebanyak 130 orang dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik sampling dengan menggunakan Rumus Slovin. Teknik analisis data menggunakan Aplikasi SPSS Versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, pelatihan, dan kompetensi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pelayanan. Sementara itu, budaya organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan. Gaya kepemimpinan, budaya organisasi, pelatihan, dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan; Budaya Organisasi; Pelatihan; Kompetensi; Kinerja Pelayanan

Abstract

The results of the public perception survey on the Police Record Certificate issuance service by the Directorate of Intelligence and Security of the Riau Islands Regional Police from 2023 to 2025 have always been very good; however, in the element of implementer competence in the last three years, the weighted average value has stagnated at the lowest value of all service elements provided. Based on some data information found, there are still several factors that require special attention. This study aims to analyze the influence of leadership style, organizational culture, training, and competence on performance partially and simultaneously. The population of this study was 130 Police Record Certificate Service Personnel with a sample of 100 respondents. The sampling technique used the Slovin Formula. The data analysis technique used the SPSS Version 30 application. The results of the study indicate that leadership style, training, and competence have a significant positive effect on performance. Meanwhile, organizational culture has a positive but insignificant effect. Leadership style, organizational culture, training, and competence have a positive and significant effect on performance.

Keywords: Leadership Style; Organizational Culture; Training; Competence; Service Performance

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan berpotensi berpengaruh terhadap kinerja keseluruhan suatu organisasi atau lembaga. Dalam hal ini, cara pemimpin bertindak sangat penting untuk menentukan kualitas pelayanan tersebut. Gaya kepemimpinan yang baik akan berpeluang pada peningkatan motivasi dan semangat kerja anggota kepolisian, yang akhirnya akan berperan pada peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat. Selain itu, budaya organisasi yang baik dan dapat mencakup semua orang menciptakan tempat kerja yang nyaman dan mendukung, di mana setiap orang merasa dihargai serta dibantu dalam mencapai tujuan bersama. Pelatihan yang berlangsung terus-menerus diharapkan bisa menjadi faktor vital dalam memperbaiki kemampuan para petugas kepolisian. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai, petugas kepolisian diharapkan dapat memberikan layanan yang memuaskan, cepat dan akurat.

Pemimpin yang mampu memotivasi karyawan dan berkomunikasi secara efektif ada kemungkinan akan dapat memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan efisien, yang biasanya dapat meningkatkan kinerja layanan melalui komunikasi yang baik dan kolaborasi yang kuat. Dengan mendengarkan masukan dari anggota tim, pemimpin akan berpeluang dapat membangun kepercayaan dan loyalitas. Gaya kepemimpinan yang proaktif dan berfokus pada kepuasan pelanggan secara signifikan juga berpotensi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, yang sangat penting untuk menjaga reputasi yang baik. Selain itu, dengan budaya organisasi yang positif dan inklusif juga diharapkan dapat meningkatkan motivasi serta kualitas layanan, sementara budaya yang kaku justru akan berpotensi dapat menghambat inovasi dan motivasi.

Manajemen perlu secara konsisten mengevaluasi dan mengembangkan budaya yang mendukung kepuasan pengguna layanan. Kinerja pelayanan dan budaya organisasi yang saling mempengaruhi secara positif akan berpeluang memberikan kontribusi pada kinerja unggul. Selain itu program pelatihan yang efektif, keterampilan pegawai, kualitas layanan, dan kepercayaan diri, juga akan berpeluang memberikan dampak positif pada kinerja.

Pelatihan motivasi, kepuasan kerja, dan dedikasi juga dapat berpeluang memberikan kontribusi pada peningkatan produktivitas dan kualitas layanan, memperbaiki kepuasan pelanggan, dan mencapai tujuan bisnis. Kinerja optimal tergantung pada kompetensi personel, yang perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan evaluasi berkala. Kompetensi tinggi biasanya dapat meningkatkan kepercayaan diri, motivasi, dan loyalitas pelanggan, yang mendukung pertumbuhan organisasi.

Beberapa literatur akademik menunjukkan makna bahwa kepemimpinan yang efektif, budaya organisasi yang solid, serta pelatihan dan kemampuan yang tepat akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Kepolisian Daerah Kepulauan Riau (Polda Kepri). Ini akan berpotensi memberikan dampak yang baik terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kepolisian. Dengan begitu, masyarakat akan merasa lebih aman dan nyaman saat berhubungan dengan polisi dan mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan. Terkait dengan capaian kinerja unit pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) oleh Direktorat Intelkam (Dit Intelkam) Polda Kepri dapat dilihat, pada tabel berikut:

**Tabel 1. Survei Persepsi Masyarakat Pada Unit Pelayanan Pembuatan SKC
Dit Intelkam Polda Kepri Tahun 2023 - 2025**

No	Unsur Pelayanan	Kategori Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Tahun		
		Tahun 2023	Tahun 2024	Tahun 2025
1	Persyaratan	0.40	0.40	0.40
2	Mekanisme, dan Prosedur	0.40	0.40	0.40
3	Waktu Penyelesaian	0.39	0.40	0.40
4	Biaya	0.40	0.40	0.40
5	Jenis pelayanan	0.40	0.40	0.40
6	Kompetensi pelaksana	0.39	0.39	0.39
7	Perilaku pelaksana	0.40	0.40	0.40
8	Penanganan Pengaduan	0.40	0.40	0.40
9	Sarana dan Prasarana	0.41	0.41	0.41
Nilai Indeks		3.58	3.60	3.61
Nilai Dasar		25	25	25
Nilai Indeks x Nilai Dasar=Nilai SKM		89.51	90.01	90.26
Kategori 88,31 s.d 100,00 = Sangat Baik (A)		A	A	A

Sumber: Dit Intelkam Polda Kepri Tahun, 2026

Data di atas menunjukkan bahwa hasil survei pandangan masyarakat pada pelayanan di unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri dari tahun 2023 sampai tahun 2025, selalu dalam dikategorikan Sangat Baik (A), tetapi pada unsur kompetensi pelaksana pada tiga tahun terakhir mengalami nilai rata-rata tertimbang stagnan di 0.39 dan memiliki nilai terendah dari semua nilai unsur pelayanan yang diselenggarakan. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagai motivasi positif, walaupun persepsi masyarakat pada pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri dari tahun 2023 sampai tahun 2025 selalu dalam dikategorikan Sangat Baik, masih perlu perhatian khusus pada unsur kompetensi pelaksana. Kemudian mengenai capaian kinerja pelayanan, telah diterbitkan Surat Telegram Kapolri Nomor: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, yang mengatur tentang pentingnya penyelenggaraan pelatihan dan sertifikasi uji kompetensi Rayon Pulau Sumatera.

Selanjutnya hasil diskusi dengan beberapa pemangku kepentingan mengenai pencapaian kinerja pelayanan Dit Intelkam Polda Kepri, diperoleh informasi bahwa, masih terdapat budaya di dalam instansi yang terindikasi berorientasi pada kinerja individu, yang mengakibatkan agresivitas dan kompetisi yang kurang sehat. Kemudian juga ada beberapa personil tim yang merasa adanya ketidak seimbangan perlakuan unsur pimpinan dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi, pada masing-masing bawahan dalam rangka untuk menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa informasi dijelaskan, diidentifikasi adanya suatu permasalahan yang menarik untuk dikaji lebih mendalam antara lain yaitu;

1. Kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri, masih terdapat beberapa faktor yang perlu menjadi perhatian khusus antara lain dari faktor kompetensi, pelatihan, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan.
2. Kompetensi personil unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri pada unsur kompetensi pelaksana selama tiga tahun terakhir, mendapatkan nilai terendah dari unsur pelayanan lainnya, Kemudian adanya Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang pentingnya pelatihan dan uji kompetensi Dakgar Rayon Pulau Sumatera.
3. Pelatihan, karena adanya Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang pentingnya pelatihan dan uji kompetensi Dakgar Rayon Pulau Sumatera, sebagai respon cepat dari kapolri untuk mengoptimalkan capaian kinerja pelayanan

4. Budaya organisasi karena adanya indikasi bahwa masih terdapat budaya di dalam instansi yang terindikasi berorientasi pada kinerja individu, yang mengakibatkan agresivitas dan kompetisi yang kurang sehat.
5. Gaya kepemimpinan yang ditunjukkan oleh beberapa personil tim yang merasa adanya ketidak seimbangan perlakuan unsur pimpinan dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi, pada masing-masing bawahan dalam rangka untuk menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien.

Pembahasan dalam studi ini akan difokuskan dan ditujukan untuk mencari jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri?
3. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri?
4. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri?
5. Apakah gaya kepemimpinan, pelatihan, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri?

Meskipun kinerja pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepulauan Riau selama 2023–2025 secara konsisten berada pada kategori *Sangat Baik (A)*, terdapat ketidaksinkronan antara persepsi kinerja pelayanan tersebut dengan kompetensi pelaksana yang cenderung stagnan dan menjadi unsur terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Kondisi ini menunjukkan adanya *research gap* antara capaian kinerja pelayanan dan penguatan kompetensi sumber daya manusia, yang diperkuat oleh diterbitkannya Surat Telegram Kapolri Nomor: ST/2408/X/DIK.6.6/2025 tentang pentingnya pelatihan dan uji kompetensi. Oleh karena itu, penelitian ini berkontribusi secara empiris dalam menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, pelatihan, dan kompetensi terhadap kinerja pelayanan SKCK, serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan kepolisian yang berkelanjutan

2. KAJIAN PUSTAKA

Kegunaan yang ingin diraih dari riset ini adalah membandingkan teori dengan praktik. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana gaya kepemimpinan, budaya organisasi, pelatihan, dan kompetensi (baik pada tingkat individu maupun keseluruhan) mempengaruhi kinerja unit-unit di bawah Dit Intelkam Polda Kepri dalam menerbitkan SKCK.

Teori utama yang digunakan dalam studi ini adalah Teori Sikap dan Perilaku (*Theory of Attitude and Behavior*), yang diperkenalkan oleh Triandis pada tahun 1980. Teori ini berpendapat bahwa sikap dan budaya memiliki pengaruh terhadap tindakan seseorang. Sikap sendiri adalah perpaduan antara keyakinan dan perasaan terhadap hasil dari suatu tindakan. Tindakan seseorang dapat dipengaruhi oleh kondisi situasional, termasuk sumber daya yang tersedia dan berbagai rintangan yang dihadapi. Saat melakukan tindakan, individu dapat mengikuti aturan sosial yang berfungsi sebagai panduan perilaku, dipengaruhi oleh ekspektasi sosial.

Dengan demikian, tindakan yang terbentuk dari rutinitas yang berulang akan mengarah pada konsekuensi yang diharapkan, baik itu hasil yang positif maupun negatif. Dalam konteks penelitian ini, teori sikap dan perilaku dapat diterapkan oleh instansi kepolisian

untuk mengelola faktor personal. Hal ini memungkinkan mereka untuk beroperasi secara profesional dalam memberikan pelayanan yang kompeten, sesuai dengan kondisi situasional yang ada. Hal ini dapat dicapai melalui program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja, baik di tingkat institusi maupun individu. Menurut Chatab yang dikutip oleh Astuti (2020), kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: kemampuan, motivasi, dan dukungan organisasi. Dalam penelitian ini, kemampuan diwakili oleh variabel profesionalisme dan kompetensi. Dalam penelitian ini, kemampuan dicerminkan oleh kompetensi. Sementara itu, motivasi tercermin dari gaya kepemimpinan budaya organisasi dan dukungan organisasi diwujudkan dalam bentuk program pelatihan.

Kinerja

Beberapa ahli lain juga menambahkan bahwa 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). Sedangkan Indra *et al.* (2024). Menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari usaha karyawan saat menyelesaikan pekerjaan dalam batas waktu yang ditentukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pencapaian kinerja pelayanan adalah hasil kerja yang diperoleh dalam jangka waktu tertentu oleh pegawai. Indikator kinerja menurut wirawan yang dikutip Surawan, dkk. (2024) 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.

Gaya Kepemimpinan

Berdasarkan pandangan Rambi, dkk (2020), kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mengembangkan, membimbing, mengarahkan, dan memotivasi agar mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan bekerja sama. Jopanda (2021), menyatakan bahwa gaya kepemimpinan merupakan gaya yang diterapkan oleh pemimpin dalam mempengaruhi orang lain secara konsisten. Ini adalah metode yang digunakan oleh pemimpin untuk memotivasi, mengarahkan, dan mengendalikan bawahan dengan cara tertentu, sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan baik. Menurut Rizky (2022), gaya kepemimpinan adalah suatu kemampuan yang melibatkan proses dengan mempertimbangkan berbagai fungsi untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul di masa depan. Beberapa indikator Gaya Kepemimpinan menurut Kartono, yang dirujuk oleh Sudiantini dan Saputra (2022), adalah sebagai berikut: kemampuan memotivasi; kemampuan dalam komunikasi; mengambil keputusan; mengendalikan emosi; dan tanggung jawab.

Budaya Organisasi

Menurut Suciati (2024). Budaya organisasi merupakan suatu struktur yang berperan sebagai acuan dalam tingkah laku sehari-hari dan proses pengambilan keputusan bagi para pegawai. Ginting (2023:2-4). Budaya organisasi mencakup slogan, simbol, dan nilai-nilai yang menjadi pedoman dalam setiap aktivitas. Nilai ini berfungsi sebagai dasar moral anggota organisasi. Febrianti, dkk (2024: 86) Budaya organisasi merupakan proses integrasi perilaku manusia, termasuk pikiran, ucapan, dan tindakan, yang terjadi melalui proses pembelajaran. Manusia dipengaruhi oleh budaya di sekitarnya, dan ini juga berlaku dalam konteks organisasi atau perusahaan, di mana nilai, keyakinan, dan perilaku anggotanya membentuk budaya tersebut. Menurut Suciati (2024: 22-23).

Indikator budaya organisasi dapat dinyatakan sebagai berikut: 1) Inovasi melibatkan kesadaran terhadap risiko yang dapat merugikan organisasi.; 2) Memberikan perhatian pada semua permasalahan di tempat kerja menunjukkan ketelitian dan keakuratan karyawan dalam tugasnya. 3) Fokus pada hasil yang diinginkan.; 4) Fokus pada kepentingan pegawai untuk keberhasilan organisasi. 5) Kerjasama tim tercipta melalui pengawasan yang baik dari manajer dan kerja proaktif. 6) Produktivitas tinggi dicapai ketika kinerja karyawan memenuhi standar

Pelatihan

Pelatihan adalah sebuah metode yang dirancang untuk meningkatkan sikap, tindakan, kemampuan, dan pemahaman pegawai supaya sejalan dengan sasaran 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 Lityaui yang dikutip oleh Wahyudi (2021), indikator-indikator pelatihan meliputi: Partisipasi, Materi pelatihan, Tingkat kesulitan kerja, dan Transfer pengetahuan. Indikator pelatihan yang diusulkan oleh Mangkunegara yang dikutip Riwan (2023) 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: Meliputi pengelolaan, penyusunan; 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.

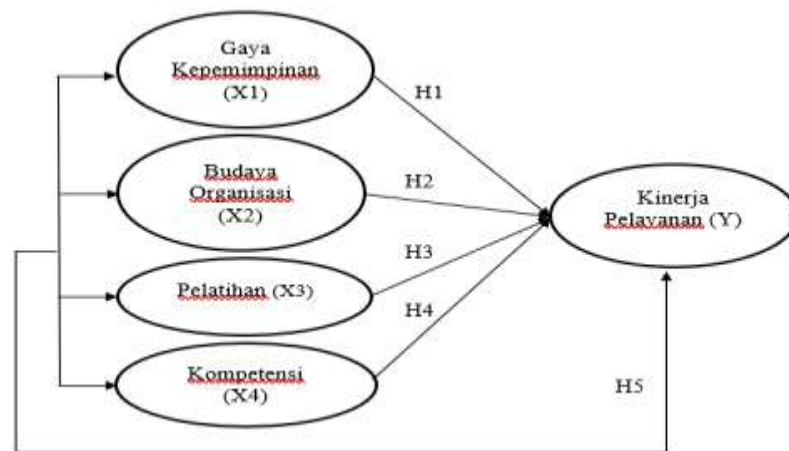
Kompetensi

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) menyatakan kompetensi merupakan kualitas penting yang harus dimiliki seseorang untuk menjalankan tugas pekerjaan tertentu. Surawan, dkk. (2024) menyatakan bahwa kompetensi merujuk pada kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Indra, dkk. (2024) menyatakan kompetensi merupakan cakupan semua pengetahuan maupun keterampilan yang dikuasai seseorang. Septiadi, dkk (2024), menjelaskan bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan, meliputi segala pengetahuan serta keterampilan yang mereka kuasai. Resta *et al* (2024) juga menyebutkan bahwa kompetensi berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh staf pelayanan, yang meliputi semua pengetahuan dan keterampilan yang mereka kuasai. Indikator kompetensi yang diuraikan oleh Sukmanitri mencakup: 1) Kemampuan serta keterampilan; 2) Motivasi dan inisiatif; 3) Kemampuan untuk mengidentifikasi masalah dan mencari solusinya; 4) Menempatkan keramahan dan sopan santun sebagai prioritas dalam memberikan respons yang sangat penting sebagai bagian dari etika kerja.

Beberapa peneliti terdahulu antara lain Jufri, & Marimin, (2022) dan Febriantil dkk. (2024), menyimpulkan gaya kepemimpinan dan budaya organisasi mempengaruhi kinerja pegawai. Latip, *et al.* (2023) dan Faisol & Chamariyah (2022) menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan. Setiawanto, *et al.* (2025) menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pelayanan, sementara pelatihan menunjukkan pengaruh positif, tetapi tidak

signifikan. Nugraha, *et al.* (2025) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain eksplanatori kausal dan menggunakan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kompetensi, dan pelatihan terhadap kinerja pelayanan. Populasi penelitian adalah seluruh personel pelayanan pembuatan SKCK pada Dit Intelkam Polda Kepulauan Riau sebanyak 130 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria personel telah bertugas lebih dari dua tahun, tidak sedang melaksanakan tugas luar kota, dan belum memasuki masa persiapan pensiun, sehingga diperoleh 100 responden sebagai sampel. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda yang meliputi statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS versi 30.

Instrumen utama yang diterapkan adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa segmen, memiliki 38 pernyataan, di mana setiap segmen bertujuan untuk mengevaluasi variabel yang sedang diteliti. Setiap butir dalam kuesioner menggunakan skala likert dari 1 hingga 5, yang merefleksikan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang disampaikan. Jenis data utama diperoleh secara langsung melalui pengamatan, perbincangan, dan angket. Sementara itu, jenis data tambahan diperoleh dari studi pustaka dan informasi yang berhubungan dengan lima variabel tersebut. Metode analisis yang akan digunakan dalam riset ini adalah regresi linier berganda dengan meliputi uji statistik deskriptif, kualitas data, asumsi klasik, dan uji hipotesis, dengan dukungan aplikasi SPSS Versi 30.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kriteria
X1.1	.762**	0.197	Kriteria Valid.
X1.2	.789**	0.197	Kriteria Valid.
X1.3	.804**	0.197	Kriteria Valid.
X1.4	.740**	0.197	Kriteria Valid.
X1.5	.784**	0.197	Kriteria Valid.

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kriteria
X1.6	.818**	0.197	Kriteria Valid.
X1.7	.792**	0.197	Kriteria Valid.
X1.8	.751**	0.197	Kriteria Valid.
X2.1	.917**	0.197	Kriteria Valid.
X2.2	.929**	0.197	Kriteria Valid.
X2.3	.928**	0.197	Kriteria Valid.
X2.4	.906**	0.197	Kriteria Valid.
X2.5	.851**	0.197	Kriteria Valid.
X2.6	.898**	0.197	Kriteria Valid.
X2.7	.933**	0.197	Kriteria Valid.
X2.8	.923**	0.197	Kriteria Valid.
X3.1	.802**	0.197	Kriteria Valid.
X3.2	.803**	0.197	Kriteria Valid.
X3.3	.784**	0.197	Kriteria Valid.
X3.4	.752**	0.197	Kriteria Valid.
X3.5	.800**	0.197	Kriteria Valid.
X3.6	.808**	0.197	Kriteria Valid.
X3.7	.798**	0.197	Kriteria Valid.
X3.8	.807**	0.197	Kriteria Valid.
X4.1	.820**	0.197	Kriteria Valid.
X4.2	.830**	0.197	Kriteria Valid.
X4.3	.814**	0.197	Kriteria Valid.
X4.4	.776**	0.197	Kriteria Valid.
X4.5	.795**	0.197	Kriteria Valid.
X4.6	.807**	0.197	Kriteria Valid.
Y1.1	.701**	0.197	Kriteria Valid.
Y1.2	.690**	0.197	Kriteria Valid.
Y1.3	.763**	0.197	Kriteria Valid.
Y1.4	.699**	0.197	Kriteria Valid.
Y1.5	.785**	0.197	Kriteria Valid.
Y1.6	.655**	0.197	Kriteria Valid.
Y1.7	.639**	0.197	Kriteria Valid.
Y1.8	.671**	0.197	Kriteria Valid.

Sumber: SPSS Versi 30 Tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas, semua 38 pernyataan memiliki nilai skor Korelasi Total Item r-hitung lebih besar dari r-tabel. Maka setiap instrumen dari pernyataan tersebut dinyatakan memenuhi syarat validitas (Ghozali, 2021).

Tabel 3. Hasil Uji Reliability Statistics Variabel

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Gaya Kepemimpinan(X1)	0.908	8
Budaya Organisasi (X2)	0.970	8
Pelatihan (X3)	0.915	8
Kompetensi (X4)	0.893	6
Kinerja Pelayanan (Y)	0.852	8

Sumber: SPSS Versi 30 Tahun 2026

Nilai *Cronbach's Alpha* Gaya Kepemimpinan (X1) sebesar 0.908, Budaya Organisasi (X2) sebesar 0.970, Pelatihan (X3) sebesar 0.915, Kompetensi (X4) sebesar 0.893 dan Kinerja (Y) sebesar 0.852, karena nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, maka disimpulkan semua variabel sudah reliabel.(Ghozali, 2021).

Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0.0000000
	<i>Std.Deviation</i>	2.99776552
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0.056
	<i>Positive</i>	0.056
	<i>Negative</i>	-0.35
<i>Test Statistic</i>		0.056
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)^c</i>		.200 ^d
<i>Mont Carlo Sig. (2-tailed)^d</i>	<i>Sig.</i>	0.623
	<i>99% Confidence Interval</i>	0.610
	<i>Lower Bound</i>	0.635
	<i>Upper Bound</i>	0.635

a. Test distribution is Normal.

Sumber: SPSS Versi 30 Tahun 2026

Menurut tabel di atas, terlihat bahwa nilai hasil analisis uji Statistik KSZ sejumlah 0.056 dan Asymp. sig. mencapai 0.200 yang lebih besar dari 0.050, maka disimpulkan data tersebut berdistribusi secara normal. (Ghozali, 2021).

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

		<i>Collinearity Statistics</i>	
Model		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	Gaya Kepemimpinan(X1)	0.972	1.028
	Budaya Organisasi(X2)	0.934	1.071
	Pelatihan(X3)	0.946	1.057
	Kompetensi(X4)	0.950	1.053

a. Dependent Variable: Kinerja.Pelayanan (Y)

Sumber: SPSS Versi 30 Tahun 2026

Dari informasi yang ada, nilai *Tolerance* untuk variabel independen X seperti Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Pelatihan, dan Kompetensi semua memiliki nilai *Tolerance* di atas 0,10. Selain itu, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk setiap variabel X juga berada di bawah 10.00, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel independen (*multikolinearitas*).

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Glejser

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	5.079	2.315			2.194	0.031
	Gaya Kepemimpinan(X1)	-0.067	0.042	-0.162	-1.587	0.116
	Budaya Organisasi(X2)	-0.027	0.029	-0.099	-0.956	0.342
	Pelatihan(X3)	0.010	0.041	0.024	0.232	0.817
	Kompetensi(X4)	-0.016	0.052	-0.032	-0.306	0.760

a. Dependent Variable: AbsRES

Sumber: SPSS Versi 30 Tahun 2026

Berdasarkan informasi yang ada, terlihat bahwa nilai Sig. pada variabel X1, X2, X3, X4 dan Y, lebih besar dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan tidak tanda-tanda heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Unstandardized Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	3.625	3.781		0.959	0.340
Gaya Kepemimpinan (X1)	0.344	0.069	0.419	5.020	0.000
Budaya Organisasi (X2)	-0.011	0.047	-0.020	-0.231	0.818
Pelatihan (X3)	0.292	0.067	0.367	4.330	0.000
Kompetensi (X4)	0.332	0.084	0.333	3.941	0.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber: SPSS Versi 30 Tahun 2026

Berdasarkan informasi yang tersedia, kolom kedua pada bagian B di baris pertama menunjukkan model persamaan regresi linier ganda dengan bentuk sebagai berikut:

$$Y = 3.625 + 0.344X_1 - 0.011X_2 + 0.292X_3 + 0.332X_4 + \epsilon.$$

Nilai konstan mencerminkan dampak dari variabel X (X1, X2, X3, dan X4). Ketika variabel X mengalami kenaikan satu satuan, variabel Y juga akan terpengaruh dengan kenaikan yang sama. Dengan kata lain, kinerja variabel Y akan meningkat seiring dengan peningkatan satuan dari X1, X2, X3, dan X4.

Koefisien Regresi Gaya Kepemimpinan (X1), dengan nilai 0,344, ini menunjukkan bahwa jika kepemimpinan meningkat sebesar 1 satuan, kinerja pelayanan akan bertambah sebesar 0,344 satuan. Hal ini menggambarkan adanya hubungan positif. Budaya Organisasi (X2) senilai -0,011 mengindikasikan bahwa jika budaya organisasi meningkat 1 satuan, maka kinerja pelayanan akan menurun sebesar 0,011 satuan. Ini menunjukkan adanya hubungan negatif. Pelatihan (X3) dengan nilai 0,292, ini menunjukkan bahwa jika pelatihan meningkat 1 satuan, kinerja pelayanan akan bertambah sebesar 0,292 satuan. Hubungan ini bersifat positif. Kompetensi (X4) senilai 0,332 menunjukkan bahwa jika kompetensi meningkat 1 satuan, maka kinerja pelayanan akan meningkat sebesar 0,332 satuan. Ini juga menunjukkan adanya hubungan positif.

Tabel Analisis F Value

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	489.487	4	122.372	13.067	<.001 ^b
	Residual	889.673	95	9.365		
	Total	1379.160	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4

Sumber: SPSS Versi 30 Tahun 2026

Pada tabel analisis F, terlihat nilai F senilai 13.067 dengan nilai signifikan mencapai 0.001. Selanjutnya, untuk nilai F tabel, sesuai dengan kondisi penelitian ditemukan angka senilai 2.47.

Tabel Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	.596 ^a	0.355	0.328	3.06023

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Sumber: SPSS Versi 30 Tahun 2026

Dari tabel, diperoleh nilai *Adjusted R Square* yang mencapai 0.328 atau setara dengan 32.8%. Ini menunjukkan bahwa kontribusi dari variabel Gaya Kepemimpinan (X1), Budaya Organisasi (X2), Pelatihan (X3), dan Kompetensi (X4) terhadap Kinerja Pelayanan (Y) adalah sebesar 32.8%. Sementara itu, 67.2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam studi ini.

Pembahasan

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan Secara Parsial

Pengaruh dari gaya kepemimpinan pada kinerja menunjukkan nilai T-statistik (t yang dihitung) sebesar 5.020, yang lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel 1.985. Sementara itu, nilai signifikan yang tercatat adalah 0.000, yang berarti tidak lebih dari 0.05, sehingga dianggap signifikan. Dengan demikian, H1 diterima. Ini berarti bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri. Temuan ini tidak seirama dengan permasalahan awal yang ditemukan bahwa kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri, masih terdapat beberapa faktor yang perlu menjadi perhatian khusus antara lain dari faktor gaya kepemimpinan. Karena ada beberapa personil tim yang merasa adanya ketidakseimbangan perlakuan unsur pimpinan dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi, pada masing-masing bawahan dalam rangka untuk menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien. Merujuk dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa lebih banyak personil yang merasa gaya kepemimpinan yang diterapkan saat ini sudah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, pada masing-masing bawahan sebagaimana mestinya.

H₁: Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Secara Parsial

Pengaruh dari budaya organisasi pada kinerja menunjukkan nilai T-statistik (t yang dihitung) sebesar negatif 0.231, yang lebih kecil dibandingkan nilai t tabel 1.985. Sementara itu, nilai signifikan yang tercatat adalah 0.818, yang lebih dari 0.05, sehingga dianggap tidak signifikan. Dengan demikian, H2 ditolak. Ini berarti bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri. Temuan ini seirama dengan permasalahan awal yang ditemukan bahwa kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri, masih terdapat beberapa faktor yang perlu menjadi perhatian khusus antara lain dari faktor budaya organisasi. Karena adanya indikasi bahwa masih terdapat budaya di dalam instansi yang terindikasi berorientasi pada kinerja individu, yang mengakibatkan agresivitas dan kompetisi yang kurang sehat. Merujuk dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa perlunya perhatian khusus bagi Dit Intelkam Polda Kepri, agar mengkondisikan di dalam instansi tidak ada budaya yang berorientasi pada kinerja individu melalui pengoptimalan pembinaan dan pelatihan bagi para personilnya agar senantiasa termotivasi untuk agresif dan berkompetisi secara sehat dalam meningkatkan hasil kinerja yang berorientasi pada capaian kinerja instansi.

H₂: Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri.

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan Secara Parsial

Pengaruh dari pelatihan pada kinerja menunjukkan nilai T-statistik (t yang dihitung) sebesar positif 4.330, yang lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel 1.985. Sementara itu, nilai signifikan yang tercatat adalah 0.000, yang tidak lebih dari 0.05, sehingga dianggap signifikan. Dengan demikian, H3 diterima. Ini berarti bahwa pelatihan memiliki pengaruh

positif yang signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri. Temuan ini seirama dengan permasalahan awal yang ditemukan bahwa kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri, masih terdapat beberapa faktor yang perlu menjadi perhatian khusus antara lain dari faktor pelatihan. Karena adanya Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang pentingnya pelatihan dan uji kompetensi Dakgar Rayon Pulau Sumatera, sebagai respon cepat dari kapolri untuk mengoptimalkan capaian kinerja pelayanan, Merujuk dari hasil penelitian bahwa pelatihan memiliki pengaruh besar pada capaian kinerja unit pelayanan, maka Dit Intelkam Polda Kepri memang perlu memprioritaskan program pelatihan sebagai metode untuk meningkatkan sikap, tindakan, kemampuan, pengetahuan dan pemahaman para personilnya. H₃: Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri secara parsial

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pelayanan Secara Parsial

Pengaruh dari kompetensi pada kinerja menunjukkan nilai T-statistik (t yang dihitung) sebesar positif .3941, yang lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel 1.985. Sementara itu, nilai signifikan yang tercatat adalah 0.000, yang tidak lebih dari 0.05, sehingga dianggap signifikan. Dengan demikian, H₄ diterima. Ini berarti bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri.

Temuan ini tidak seirama dengan permasalahan awal yang ditemukan bahwa kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri, masih terdapat beberapa faktor yang perlu menjadi perhatian khusus antara lain dari faktor kompetensi. Karena kompetensi personil unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri pada unsur kompetensi pelaksana selama tiga tahun terakhir, mendapatkan nilai terendah dari unsur pelayanan lainnya. Merujuk dari hasil penelitian bahwa kondisi kompetensi para personil saat ini telah berpengaruh besar pada capaian kinerja unit pelayanan, akan tetapi pada tiga tahun terakhir mendapatkan rangking terendah dari unsur pelayanan lainnya, hal ini menunjukkan ada faktor lain yang belum terdeteksi masih perlu ditingkatkan, namun dengan adanya Surat Telegram Kapolri No: ST/2408/X/DIK.6.6/2025, tentang pentingnya pelatihan dan uji kompetensi Dakgar Rayon Pulau Sumatera, sebagai respon cepat dari kapolri untuk mengoptimalkan capaian kinerja pelayanan, hal ini merupakan momen yang tepat bagi Dit Intelkam Polda Kepri untuk meningkatkan kompetensi para personilnya.

H₄: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Organisasi, Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pelayanan Secara Simultan

Pengaruh dari gaya kepemimpinan, organisasi, pelatihan dan kompetensi secara simultan terhadap kinerja menunjukkan nilai F-statistik (F yang dihitung) sebesar positif. 13.067, yang lebih tinggi dibandingkan nilai f tabel 2.47. Sementara itu, nilai signifikan yang tercatat adalah 0.000, yang tidak lebih dari 0.05, sehingga dianggap signifikan. Dengan demikian, H₅ diterima. Ini berarti bahwa gaya kepemimpinan, organisasi, pelatihan dan kompetensi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri secara simultan.

Temuan ini seirama dengan hasil survei pandangan masyarakat pada pelayanan di unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri dari tahun 2023 sampai tahun 2025, selalu dalam dikategorikan Sangat Baik (A), tetapi berdasarkan hasil temuan penelitian bahwa gaya kepemimpinan dan pelatihan saat ini telah berdampak besar pada capaian kinerja, tetapi budaya organisasi masih belum memberikan dampak yang besar

sedangkan kompetensi walaupun telah memberikan dampak yang besar tetapi pada tiga tahun terakhir mendapat ranking terendah dari unsur pelayanan lainnya, maka dapat dikatakan bahwa Dit Intelkam Polda Kepri masih perlu memprioritaskan adanya peningkatan kompetensi para personilnya dan melakukan evaluasi dan perbaikan budaya kerja dalam instansi, melalui pengoptimalan program pelatihan seperti surat perintah kapolri. H₅: Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK oleh Dit Intelkam Polda Kepri secara simultan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK pada Dit Intelkam Polda Kepri.
2. Budaya organisasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK pada Dit Intelkam Polda Kepri.
3. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK pada Dit Intelkam Polda Kepri.
4. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK pada Dit Intelkam Polda Kepri.
5. Gaya kepemimpinan, budaya organisasi, pelatihan, dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja unit pelayanan pembuatan SKCK pada Dit Intelkam Polda Kepri secara simultan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan kondisi dilapangan disarankan Mengkondisikan di dalam instansi tidak ada budaya yang berorientasi pada kinerja individu melalui pengoptimalan pembinaan dan pelatihan bagi para personilnya agar senantiasa termotivasi untuk agresif dan berkompetisi secara sehat dalam meningkatkan hasil kinerja yang berorientasi pada capaian kinerja instansi.

Memprioritaskan program pelatihan sebagai metode untuk meningkatkan sikap, tindakan, kemampuan, pengetahuan dan pemahaman para personilnya. Mengoptimalkan pemanfaatan program pelatihan seperti surat perintah kapolri untuk seluruh personilnya

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.

- Febrianti, S. A., Indrianty, T., Hamini, N., Yuniarni, S., Rvaldo, J. N. R., & Malikhah, I. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Pada Dimensi Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Surya Mitra Kencana. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(3), 83-89.
- Febrianti, B., Sawitri, N. N., Navanti, D., Ali, H., & Khan, M. A. (2024). Pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Pengadilan Agama Bekasi Kelas 1A. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(8), 1028-1042.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, S. (2023). *Membangun Budaya Organisasi Membentuk Karakter Tangguh*. Ideas Publishing.
- 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.
- Indra, I., Wibisono, C., & Indrawan, M. G. (2024). Determination of education level, competence and work environment in the intervening motivation on the performance of Health Centre Health Workers in Karimun District. *Journal of Multidisciplinary Academic and Practice Studies*, 2(3), 777-788.
- Jopanda, H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 84-101.
- Jufri, J., & Marimin, M. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(2), 119-123.
- Kurniawati, S., & Dzata Mirrota, D. (2024). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Kerja Guru Di Smp Negeri 1 Mojowarno Jombang* (Doctoral dissertation, STIT Al Urwatul Wutsqo Jombang).
- Khaidir, K., Catrayasa, I. W., & Ngalian, 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.
- Rambi, A., Pio, R. J., & Rumawas, W. (2020). Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Kaitannya dengan Turnover Intention. *Productivity*, 1(3), 222-227.
- Rizky, M. (2022). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi: Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja & Budaya Organisasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(3), 290-301.
- 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>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... & Putra, S. (2021). Kinerja Karyawan. Sudiantini, D., & Saputra, F. (2022). The Influence of Leadership Style: Job Satisfaction, Employee Loyalty and Commitment at PT Lensa Potret Mandiri. *Formosa Journal of Sustainable Research (FJSR)*, 1(3), 467-478
- 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).
- Supriyadi, S., Chamariyah, C., & Utari, W. (2023). Pengaruh Faktor Pendidikan, Pelatihan Dan Pengalaman Mengajar
- Suciati, E. F. (2024). Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja (Studi Pada NU Care Lazisnu MWCNU Prambon, Nganjuk) (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Triandis, H.C. (1980) *Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior*. Nebraska Symposium on Motivation. University of Nebraska Press, Lincoln