

## EVALUASI EFEKTIVITAS *SERVANT LEADERSHIP* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PERSONIL SATPAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENERBITAN SIM DI WILAYAH HUKUM POLRESTABES PALEMBANG

Oleh:

<sup>1</sup>Novi Indah Earlyanti, <sup>2</sup>Fausiah Tamal, <sup>3</sup>Yoeliastuti

<sup>1,2</sup>Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian

Jl. Tirtayasa Raya No.6, RT.9/RW.4, Melawai, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan,  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160

<sup>3</sup>Politeknik LP3I Jakarta

Jl. Kramat Raya No.7-9 Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

Email: noviindaearlyanti@stik-ptik.ac.id<sup>1</sup>, uciitamal@gmail.com<sup>2</sup>, yoeliastuti72@gmail.com<sup>3</sup>

---

### ABSTRACT

*This research is motivated by the quality of the National Police's Human Resources (HR) and public services which are not yet optimal, Standard Operating Procedures (SOP) which are still complicated, vocational school-based assessments which are still not running well, the integrity of officers is weak, and leadership style is something that must continue to be improved in the SIM service. The purpose of this research is to determine the evaluation of the effectiveness of servant Leadership and work motivation on the performance of Satpas personnel in improving SIM issuance services in the Palembang Police Legal Area. The concept or theory of Servant Leadership (X1) from Yulk (2016:62), work motivation (X2) is explained by Uno's theory (2017:53) and performance (Y) uses Robbins' theory (2015:76). This research uses quantitative methods with a cross-sectional research design. The target population in this research is the Palembang Police Traffic Unit personnel, 176 people who work at the Palembang Police. Meanwhile, the target population is 36 Satpas personnel. The data collection technique uses a 50-item questionnaire with a Likert scale. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis. The research results show that the calculated F value is 425.013 with a significance level of 0.000. The t value is 7.538 with a significance value between Servant Leadership and the performance of Satpas personnel in improving SIM issuance services of 0.000. The multiple linear regression equation is  $Y = 0.453 + 0.615X1 + 0.241$*

**Keywords:** Servant Leadership, Work Motivation, Performance, SIM

---

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Polri dan pelayanan publik belum optimal, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang masih berbelit-belit, penilaian berbasis SMK yang masih belum berjalan dengan baik, lemahnya integritas petugas, serta gaya kepemimpinan menjadi hal yang harus terus menerus dibenahi dalam pelayanan SIM tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi efektivitas *Leadership* dan Motivasi kerja terhadap kinerja personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM di Wilayah Hukum Polrestabes Palembang. Konsep atau teori *Servant Leadership* (X1) dari Yulk (2016:62), motivasi kerja (X2)

dijelaskan oleh teori Uno (2017:53) dan kinerja (Y) menggunakan teori Robbins (2015:76). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian *Crosssectional*. Populasi target dalam penelitian ini adalah personil Satuan lalu Lintas Polrestabes Palembang sebanyak 176 orang yang bertugas di Polrestabes Palembang. Sedangkan populasi sasaran adalah sebanyak 36 personil Satpas. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berjumlah 50 butir dengan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 425.013 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai t sebesar 7.538 dengan nilai signifikansi antara *Servant Leadership* terhadap kinerja personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM tersebut sebesar 0,000. Persamaan regresi linear berganda yaitu  $\hat{Y} = 0.453 + 0,615X_1 + 0,241 X_2 + e$ , sehingga motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM.

**Kata Kunci :** *Servant Leadership*, Motivasi Kerja, Kinerja, SIM

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Undang-undang yang mengatur tentang peran Polri di Indonesia berisikan hal penting yaitu Polisi Indonesia adalah suatu fungsi di pemerintah yang menjadi penyelia dan memberikan pelayanan publik yang bertugas dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, memberi perlindungan, mengayomi dan melayani masyarakat.

Kepemimpinan yang melekat pada tubuh Polri adalah kepemimpinan militeristis, dimana seorang pemimpin lebih sering menggunakan sistem perintah, pergerakan menggunakan pangkat dan jabatan, formalitas berlebihan, dan disiplin tinggi yang kaku (Dessler, 2007:49) sedangkan penelitian yang dilaksanakan oleh Nguyen (2014) bahwa kemampuan pemimpin yang melayani sangat dibutuhkan pada organisasi yang dinamis akan perubahan. Seperti yang dikemukakan oleh Margono Slamet dalam (Reni Juliati, 2022) bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses dalam mempengaruhi pikiran, keyakinan serta sikap mental yang dimiliki seseorang sehingga perilaku orang lain dapat berubah. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Prabowo (2017) dalam penelitiannya, bahwa pemimpin yang dapat menciptakan atmosfer melayani akan menolong anggota mengatasi kebingungan yang dihadapi anggota.

Suatu proses yang dilakukan dalam memotivasi orang sekitar atau bawahan untuk tercapainya suatu tujuan merupakan suatu ciri kepemimpinan yang baik. Kepimpinan yang baik akan memberikan pelayanan kepada semua lapisan dalam memperoleh kebutuhan yang diinginkan. Kepemimpinan merupakan kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi dan membuat orang-orang dibawahnya memberikan kontribusi terhadap keefektifan dan kesuksesan organisasi (Howell et al, 1999:23). Kepemimpinan memegang peran yang sangat penting dan strategis. Pemimpin dan kepemimpinan yang baik dan berkualitas, berani, cerdas dan bijaksana selalu dibutuhkan dalam situasi apapun. Kepemimpinan yang berkualitas dan efektif membutuhkan kekuasaan (*power*) yang memadai. Kekuasaan harus digunakan secara tepat agar bisa mencapai tujuan-tujuan organisasi (Yulk, 2016:66).

Bentuk pelayanan dari suatu kepemimpinan dalam lingkungan kepolisian yang dapat memberikan pengaruh motivasi kerja bagi anggota antara lain kepemimpinan pelayanan atau dikenal dengan istilah *servant leadership*. Kepemimpinan yang dapat memberikan pelayanan merupakan sikap seorang pemimpin yang dapat membangun semangat kerja,

kerja tim, dan dapat menjalin hubungan yang baik dengan sesama. Motivasi yang baik akan berdampak pada kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Motivasi memiliki hubungan langsung dengan kinerja pegawai. Adanya motivasi yang baik kepada pegawai akan meningkatkan kinerja pegawai yang akan berdampak pada kelancaran pelaksanaan pekerjaan. *Servant leadership* (Pelayanan kepemimpinan) dan motivasi yang baik memberikan pengaruh yang tinggi terhadap kinerja yang dilakukan pada lingkungan kepolisian diantaranya adalah upaya pelayanan sim bagi personil satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan di wilayah hukum polrestabes Palembang.

Pelayanan SIM adalah salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk melayani masyarakat sebagai pelayanan administrasi pembuatan kartu SIM. Polri juga menganut 12 (dua belas) prinsip pelayanan publik yang digariskan dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 4, khususnya kepentingan umum; kepastian hukum; penanganan yang sama; keseimbangan antara hak dan kewajiban; profesionalisme; partisipatif; keadilan perlakuan/non-pemisahan; keterbukaan; akuntabilitas; perlakuan dan fasilitas khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; serta kecepatan, kemudahan penggunaan, dan keterjangkauan. Sebagai konsumen pelayanan publik, masyarakat juga memiliki prinsip-prinsip tersebut sebagai harapan. Kondisi dan harapan tersebut tidak dapat dipisahkan dari pihak kepolisian sendiri dan harus disikapi oleh pemerintah secara keseluruhan. Pada Program Kerja Presisi yang ada kaitannya dengan bidang pelayanan publik terdapat pada bidang ke 3 yakni Transformasi Pelayanan Publik (*Transforming Public Service*) yang berfokus pada program ke 11 yakni Peningkatan kualitas Pelayanan Publik Polri.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Servant Leadership*

Kepemimpinan merupakan akibat antar individu yang dijalani dalam suasana khusus dan ditunjukkan lewat cara komunikasi kearah pendapatan ataupun sebagian tujuan. Kepemimpinan ialah cara mempengaruhi seseorang ataupun segerombol orang untuk menggapai tujuan. Kepemimpinan diwujudkan melalui gaya kerja atau cara bekerjasama dengan orang lain yang konsisten. Melalui apa yang dikatakannya dan apa yang diperbuatnya, seseorang membantu orang-orang lainnya untuk memperoleh hasil yang diinginkan (Robins dan Coutler, 2011:82). *Servant leadership* atau biasa disebut kepemimpinan melayani adalah kepemimpinan yang mengembangkan karyawan, memberdayakan karyawan, bertanggung jawab, dan tidak mementingkan diri sendiri. Pemimpin yang berprinsip melayani karyawan tanpa adanya imbalan adalah bentuk gaya kepemimpinan *servant leadership* (Yukl, 2018:71).

Menurut Spears (2002:255) mengatakan bahwa pemimpin yang melayani adalah seorang pemimpin yang mengutamakan pelayanan, dimulai dengan perasaan alami seseorang yang ingin melayani dan untuk mendahulukan pelayanan. Selanjutnya secara sadar, pilihan ini membawa aspirasi dan dorongan dalam memimpin orang lain. Perbedaan ini nyata dari sikap yang dibawakan oleh si pelayan, pertama adalah merasa yakin bahwa kebutuhan tertinggi orang lain terpenuhi. Tujuan utama dari seorang pemimpin pelayan adalah melayani dan memenuhi kebutuhan pihak lain, yaitu secara optimal seharusnya menjadi motivasi utama kepemimpinan (Yukl, 2018:11).

Berdasarkan penelitian terdahulu (Sapengga, 2016) menyatakan bahwa *servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang selalu mengutamakan kebutuhan pegawainya menjadi prioritas utama dan menjadikan pegawai sebagai rekan kerja.

## Motivasi

Hubungan interaksi yang di hadapi seseorang dengan lingkungannya dapat mendatangkan Motivasi. Oleh sebab itu kondisi inilah yang dapat menyebabkan seseorang melakukan dorongan atau motivasi menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan cara yang berbeda dari pada cara-cara pada umumnya. Kondisi ini membentuk seseorang memiliki kekuatan untuk menghadapi permasalahan yang kompleks sekaligus menyelesaikannya, bahkan penyelesaiannya juga dilakukan pada situasi yang berbeda dalam waktu yang tidak sama. Motivasi ialah suatu dorongan yang disebabkan karena adanya kekuatan dalam diri dan luar agar dapat menyesuaikan dengan kondisi sehingga orang tersebut mau melaksanakan sesuai perilaku penggerakannya. Motivasi juga mendatangkan seseorang untuk berperilaku menjadi lebih baik (Uno, 2017:52).

Berdasarkan penelitian terdahulu yaitu (Bassalamah & Dkk, 2022) diketahui hasil yaitu nilai  $t$ -hitung 17,109 >  $t$ -tabel 2,004 dan memiliki nilai signifikansi < 0,05 sehingga kesimpulan yang didapat adalah variabel Motivasi Kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y).

## Kinerja

Robbins (2015:56) berpendapat kinerja adalah penampilan kerja seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan tugasnya melalui penampilan kerjanya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Harsuko, (2012; 46) Kemampuan pegawai ialah sesuatu hasil yang dicapai oleh pegawai itu dalam pekerjaannya dengan patokan khusus yang legal untuk sesuatu profesi khusus. Kemampuan bila berhubungan dengan performance selaku tutur barang (noun), hingga penafsiran performance ataupun kemampuan merupakan hasil kegiatan yang bisa dicapai oleh seseorang ataupun golongan orang dalam suatu industri yang cocok dengan wewenang serta tanggung jawab tiap- tiap usaha pendapatan tujuan industri dengan cara bawah tangan, tidak melanggar hukum serta tidak berlawanan dengan akhlak serta etika.

Dijelaskan oleh Mangkunegara dalam (Bassalamah & Dkk, 2022) kinerja merupakan pencapaian hasil kerja seorang pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas yang dilakukan sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Penelitian lainnya didapat dari (Pettalolo, 2013) yang berjudul pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pegawai dinas pekerjaan umum provinsi Sulawesi Tenggara menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal ESDM Transmigrasi Provinsi Gorontalo. Hasil penelitian ini mengartikan bahwa ketika terjadi peningkatan pada motivasi kerja pegawai maka akan meningkatkan kinerja para pegawai.

## Konsep Penerbitan SIM

Surat Izin Mengemudi yang selanjutnya disingkat SIM adalah tanda bukti legitimasi kompetensi, alat kontrol, dan data forensik Kepolisian bagi seseorang yang telah lulus ujian teori, praktik kemampuan, dan keterampilan untuk mengemudikan kendaraan bermotor di jalan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan berdasarkan Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Perkap No. Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi, Pasal 1 ( 4). SIM juga merupakan bukti dan salah satu bentuk nyata seseorang sudah dapat mengendarai kendaraan. Jenis-jenis SIM yang dikeluarkan Polri antara lain SIM A, AU, BI, BIU, BII, BIIU, C dan D. Untuk mendapatkan atau memperoleh SIM, masyarakat atau pemohon harus melengkapi persyaratan yang ditetapkan. Setelah itu pemohon harus mengikuti mekanisme dan prosedur yang ada. Menyikapi permintaan pemohon atau masyarakat, satlantas Polrestabes Palembang diharapkan dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan memuaskan

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian *Crosssectional*. Sudjana (2004:53) mengungkapkan bahwa pendekatan dengan cara kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan ataupun menjelaskan peristiwa yang terjadi saat ini disertai dengan perhitungan statistik sebagai pendukung penelitian. Metode digunakan adalah survey. Survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer dan mengambil sampel dari satu populasi (Singarimbun, 2008:26).

Populasi target dalam penelitian ini adalah personil Satuan lalu Lintas Polrestabes Palembang sebanyak 176 orang yang bertugas di Polrestabes Palembang. Sedangkan populasi sasaran adalah sebanyak 36 personil Satpas. Sehingga sampel yang digunakan sebanyak 36 personil Satpas dengan menggunakan teknik pengambilan sampling dengan cara *total sampling* yaitu besaran sampel yang dijadikan obyek penelitian memiliki jumlah yang sama dengan populasi sasaran. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden sejumlah 50 butir terbagi atas variabel X1 15 butir, variabel X2 15 butir dan variabel Y 20 butir dengan menggunakan skala likert (Sugiyono, 2017:31). Teknik pengumpulan data yang kedua adalah penelitian kepustakaan yang dilakukan dalam penelitian ini dengan pencarian literatur yang berhubungan dengan penelitian ini seperti jurnal, buku, karya akademis, artikel dan hasil survei yang dilakukan oleh lembaga survei dan juga dokumen yang berkaitan dengan teori-teori dan data mengenai kepemimpinan dan kinerja. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen penelitian, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis. Uji instrumen dilakukan di Polrestabes Palembang dengan menyebarkan kuesioner uji coba kepada 20 orang responden. Hasil uji instrumen diperoleh sebanyak 50 butir pertanyaan valid.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Korelasi

Analisis yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen (*Servant leadership* dan Motivasi kerja) dengan variabel dependen (Kinerja personil satpas) di wilayah hukum Polrestabes Palembang. Terdapat hipotesis hubungan yang akan diuji apakah ada hubungan antara *servant leadership* (X1) dan motivasi kerja (X2) dengan kinerja personil satpas (Y) di wilayah hukum Polrestabes Palembang. Untuk mengujinya digunakan teknik korelasi dengan bantuan program statistik. Lebih jelas, hasil analisis ini dapat dilihat dalam beberapa tabel berikut :

Tabel 1  
Korelasi antar variabel *Servant leadership* dan Motivasi Kerja  
Terhadap kinerja Personil Satpas Correlations

		Kinerja personil satpas	<i>Servant Leadership</i>	Motivasi kerja
Kinerja personil satpas	Pearson Correlation	1	.952**	.948**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	36	36	36
<i>Servant Leadership</i>	Pearson Correlation	.952**	1	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	36	36	36
Motivasi kerja	Pearson Correlation	.948**	.944**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	36	36	36

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil perhitungan korelasi *pearson correlation* hubungan antara *Servant Leadership* (X1) dengan Kinerja personil satpas (Y) sebesar 0,952. Hubungan antara Motivasi kerja (X2) dengan Kinerja personil satpas (Y) sebesar 0.948.

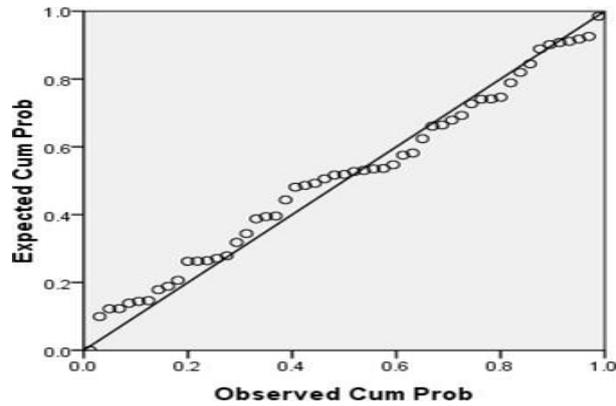
Nilai tersebut bila diinterpretasikan termasuk pada kategori hubungan yang sangat kuat. Korelasi antara *servant leadership* dan motivasi kerja dengan kinerja personil satpas di wilayah hukum Polrestabes Palembang adalah signifikan, karena angka sig. adalah 0.000 jauh di bawah *alpha* (0,05), sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hal ini berarti, sesungguhnya antara *servant leadership* dan motivasi kerja dengan kinerja personil satpas di wilayah hukum Polrestabes Palembang ada hubungan yang positif.

Dengan demikian untuk pengujian ini disimpulkan bahwa dengan tingkat keyakinan 95% terdapat hubungan antara *servant leadership* dan motivasi kerja dengan kinerja personil satpas di wilayah hukum Polrestabes Palembang.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Berdasarkan gambar PP Plot menunjukkan bahwa jawaban responden berada mendekati garis diagonal, sehingga uji normalitas berlaku pada penelitian ini. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Grafik *Normal P- P Plot* dapat dilihat pada gambar berikut.



**Uji Multikolinearitas**

Berdasarkan model linier, uji ini digunakan untuk menguji hubungan antar variabel bebas. Dengan menggunakan uji VIF (*Value Inflation Factor*) dengan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai kurang dari 10, syarat ini menunjukkan bahwa keluaran SPSS tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas antar variabel bebas.

Tabel 2  
 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>

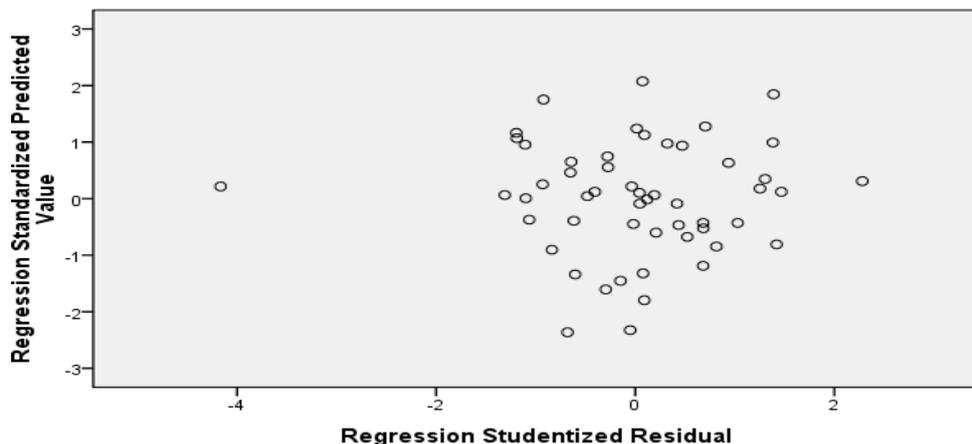
Model	Instandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.453	1.541		-.241	.810		
<i>Servant Leadership</i>	.615	.109	.789	7.538	.000	.116	9.132
<i>Motivasi kerja</i>	.241	.116	.192	1.862	.012	.116	9.132

a. Dependent Variable: *Kinerja*

**Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan grafik dibawah terdapat titik- titiknya menyebar secara merata, sehingga semua item pertanyaan pada kuesioner tidak terjadi heterokedastisitas sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi *Kinerja* personil satpas berdasarkan masukan varaiabel bebasnya

**Analisis Regresi Linear Berganda**



Regresi linier berganda digunakan untuk melihat pengaruh Kepemimpinan yang melayani (X1) dan Motivasi Kerja (X2) terhadap kinerja personil Satpas. Dengan menggunakan program SPSS 20 for windows, maka hasil analisis regresi dapat dilihat pada di bawah ini.

Tabel 3 Koefisien Perasamaan Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.453	1.541		-.241	.810		
	<i>Servant Leadership</i>	.615	.109	.789	7.538	.000	.116	9.132
	<i>Motivasi kerja</i>	.241	.116	.192	1.862	.012	.116	9.132

a. Dependent Variable: *Kinerja*

Berdasarkan rangkuman hasil analisis data diatas diperoleh hasil taksiran sebagai berikut:

- a. Bilangan konstanta ( $\alpha$ ) = 0.453
- b. Bilangan regresi *Servant Leadership* ( $\beta_1$ ) = 0,615
- c. Bilangan regresi Motivasi kerja ( $\beta_2$ ) = 0,241

Dari hasil diatas dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 0.453 + 0,615X_1 + 0,241 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil regresi linear berganda diatas, dapat dilihat bahwa konstanta bernilai positif yaitu sebesar 0.453 yang memiliki arti jika nilai variabel *servant leadership* dan motivasi kerja dianggap konstan maka variabel kinerja personil satpas bertambah sebesar 0.453. Koefisien variabel bebas variabel *servant leadership* (0,615) dan motivasi kerja (0,241) bernilai positif.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 4 Model Summay Regresi Linear Berganda Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.911 <sup>a</sup>	.886	.859	2.71251	.865	425.013	2	34	.000	1.936

a. Predictors: (Constant), *Motivasi kerja*, *Servant Leaderhip*

Mengingat hasil perhitungan, nilai R square adalah 0,886. Hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel Kepemimpinan yang melayani dan motivasi kerja dapat mencapai 88,6% dari variasi kinerja personel satpas, sedangkan faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian mempengaruhi sisanya sebesar 11,4%..

## Hasil Uji Hipotesis Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5 Uji ANOVA ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5258.229	2	2929.114	425.013	.000 <sup>a</sup>
Residual	323.885	34	7.358		
Total	6202.113	36			

a. Predictors: (Constant), *Motivasi kerja*, *Servant Leadership*

b. Dependent Variable: *Kinerja*

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak. Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai F hitung sebesar 425.013 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena signifikansi P *value* lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* dan *Motivasi kerja* terhadap kinerja personil satpas layak (fit).

### Hasil Uji Partial (Uji t)

Berikut uraian hasil uji parsial pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen:

#### 1. Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Personil Satpas

Pengujian hipotesis pertama (H1) memiliki nilai  $\beta_1=0,615$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (sig<0,05), sehingga  $H_0$  pada hipotesis pertama ditolak. Jadi variabel *servant leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja personil satpas di wilayah hukum Polrestabes Palembang.

#### 2. Pengaruh *Motivasi Kerja* Terhadap Kinerja Personil Satpas

Pengujian hipotesis kedua (H2) memiliki nilai  $\beta_2=0,241$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0,012 (sig>0,05), sehingga  $H_0$  pada hipotesis kedua ditolak. Jadi variabel motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja personil satpas di wilayah hukum Polrestabes Palembang.

## PEMBAHASAN

### Evaluasi Efektivitas *Servant Leadership* terhadap Kinerja Personil Satpas dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbitan SIM

Hasil penelitian membuktikan bahwa regresi permodelan layak untuk dilakukan penelitian dengan nilai t sebesar 7.538 dengan nilai signifikansi antara *Servant Leadership* terhadap kinerja personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM tersebut sebesar 0,000. Sehingga dari pemodelan regresi dapat disimpulkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *member performance and fit*. Penelitian ini juga menghasilkan hasil dengan nilai P sebesar 0,000 (sig 0,05) yang menunjukkan bahwa kinerja anggota Polrestabes Hukum Palembang dipengaruhi secara positif oleh gaya kepemimpinan.

Hasil penelitian juga diperoleh P *value* 0,000 (sig<0,05), sehingga gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja anggota di wilayah hukum Polrestabes Palembang. Hasil penelitian menunjukkan, terdapat pengaruh yang positif dari *servant leadership* terhadap kinerja personil satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM di wilayah hukum Polrestabes Palembang. Sehingga apabila *servant leadership* tinggi

maka dapat meningkatkan pula kinerja anggota satpas, begitupun sebaliknya apabila gaya *servant leadership* rendah atau tidak diperhatikan dapat menurunkan kinerja anggota satpas di wilayah hukum Polrestabes Palembang secara langsung dan tidak langsung.

Hipotesis yang menyatakan “diduga Kepemimpinan yang melayani berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Satpas di Wilayah Hukum Polrestabes Palembang” didukung oleh analisis yang telah disebutkan sebelumnya.. Hasil jawaban responden melalui deskripsi per variabel menunjukkan jawaban pada skor 3 mewakili kategori baik dan dapat diasumsikan bahwa sebagian besar responden lebih dari 53% (rata-rata skor jawaban 3 dan 4) menyatakan bahwa *Servant Leadership* yang diterapkan oleh KaPolrestabes Palembang dapat meningkatkan kinerja anggotanya.

Hal ini juga diperkuat melalui hasil uji korelasi pearson ditemukan bahwa semua *Servant Leadership* yang dilakukan dengan Kapolres menunjukkan adanya hubungan fungsional yang kuat. Namun demikian dari keempat gaya kepemimpinan yang berpengaruh terhadap kinerja anggotanya, yang paling kuat berpengaruh (dominan) adalah kepemimpinan orientasi prestasi dengan korelasi 0.952 atau memiliki nilai koefisien korelasi sangat kuat sebesar 95,2%. Hasil kontribusi *Servant Leadership* terhadap kinerja anggotanya sebesar 95,2% menunjukkan hal yang sama. Sisanya 4,8 persen dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Selain itu, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Bernard (2021) yang menemukan bahwa kepemimpinan yang melayani memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat seiring dengan nilai kepemimpinan yang melayani. Temuan penelitian Andi (2021) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan yang melayani memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan juga sejalan dengan hal tersebut. Temuan penelitian Damar (2018) yang menjelaskan bahwa kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota Ditreskrim Polri Polda Jawa Tengah juga menunjukkan hal yang sama. Dengan nilai P sebesar (0,000 0,05) dan T hitung sebesar -7,859, penelitian selanjutnya oleh Henrikus (2017) mendapatkan kesimpulan yang sama yaitu Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota Bareskrim Polres Balikpapan.

Hasil perhitungan secara parsial diperoleh bahwa SL berpengaruh terhadap kinerja anggota satpas, hal ini dpt dilihat dari keahlian seorang atasan dalam melakukan tugasnya sebagai seorang pemimpin. Dimana kepemimpinan adalah keahlian seseorang dlm mempengaruhi orang lain supaya berbuat sesuai tujuan diharapkan. Hal ini diperkuat pada hasil analisa regresi linier berganda penelitian dengan cara parsial jika *Servant Leadership* mempengaruhi kepada kemampuan polisi. Perihal itu bisa diamati dari keahlian seseorang atasan dalam melaksanakan tugasnya selaku seseorang atasan. Kepemimpinan itu sendiri ialah keahlian seorang dalam mengetuai ialah keahlian dalam pengaruhi orang lain supaya bisa bertugas serupa buat menggapai tujuan yang di idamkan. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat (Yukl, 2016:71) bahwa *Servant Leadership* merupakan kepemimpinan yang melayani dan mengembangkan karyawan, memberdayakan karyawan, bertanggung jawab, dan tidak mementingkan diri sendiri. Pemimpin yang berprinsip melayani karyawan tanpa adanya imbalan adalah bentuk gaya kepemimpinan *Servant Leadership*.

Menurut Spears (2002: 255), kepemimpinan yang melayani diimplementasikan secara mendasar dan jangka panjang, menghasilkan transformasi menyeluruh dalam kehidupan pribadi dan profesional bawahan. Bukan takdir pemimpin untuk melayani, melainkan hak istimewa untuk melakukannya; seorang pemimpin yang ingin melayani dengan membantu bawahannya dengan masalah mereka mendapatkan lebih banyak rasa hormat dari mereka. Lingkungan kerja yang positif yang mendorong kinerja bawahan diwujudkan dengan sikap saling peduli ini. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa

kepemimpinan yang melayani meningkatkan kinerja anggota dalam kapasitasnya sebagai bawahan.

Jika prinsip-prinsip kepemimpinan yang melayani berjalan dengan baik dan saling menghormati, maka Personil Satpas akan bekerja dengan lebih baik. Hasilnya, kinerja anggota akan meningkat, dengan pengikut/bawahan melakukan pekerjaannya dengan lebih efisien. Oleh karena itu, jika mencermati temuan penelitian yang telah dilakukan, terlihat bahwa pimpinan Polrestabes Palembang telah menerapkan prinsip kepemimpinan yang melayani dengan sangat efektif. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya bagi Polrestabes Palembang untuk mendukung kinerja Satpas Personel secara maksimal guna meningkatkan pelayanan penerbitan SIM. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kepemimpinan yang melayani berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja aparatur Satpas dalam meningkatkan pelayanan Penerbitan SIM di lingkungan Polrestabes Palembang.

### **Evaluasi efektivitas Motivasi Kerja terhadap Kinerja Personil Satpas dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbitan SIM**

Hasil penelitian diperoleh  $P$  value 0,000 ( $\text{sig} < 0,05$ ), sehingga motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personil satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM. Hasil penelitian menunjukkan, sesuai dengan evaluasi efektivitas terdapat pengaruh yang positif dari motivasi kerja terhadap kinerja personil satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM. Sehingga apabila motivasi kerja tinggi maka dapat meningkatkan pula kinerja personil satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM, begitupun sebaliknya apabila motivasi kerja rendah atau tidak diperhatikan dapat menurunkan kinerja personil satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM di wilayah hukum Polrestabes Palembang secara langsung dan tidak langsung.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM dipengaruhi oleh motivasi kerja. Temuan studi ini diperkuat oleh Bernard sebelumnya (2021); Investigasi Andi (2021); Baik Usman maupun temuan penelitian ini sejalan dengan temuan peneliti yaitu bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan analisis temuan penelitian, diperoleh hasil bahwa indikator penghargaan merupakan indikator terbaik pembentuk variabel motivasi kerja dengan nilai rata-rata 3 atau mencapai 505. Hal ini berarti bahwa penghargaan merupakan indikator yang paling memengaruhi kinerja Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM. Dalam indikator penghargaan mengartikan bahwa setiap Personil Satpas menginginkan penghargaan oleh pimpinan sesuai dengan kinerja yang telah mereka lakukan selama melaksanakan pelayanan penerbitan SIM. Indikator kedua sebagai pembentuk variabel motivasi kerja adalah keinginan berprestasi, indikator ini dapat terbentuk ketika Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM memiliki kesadaran untuk memperoleh prestasi dalam pelaksanaan tugas sehingga pimpinan pun akan memberikan *reward* serta penghargaan terhadap penyidik yang berprestasi.

Pendapat Uno memperkuat kaitan antara motivasi kinerja (2012; 18) bahwa kinerja pegawai merupakan hasil gabungan dari beberapa hal yang bekerja sama, salah satunya adalah faktor internal yang disebut motivasi. Sikap seseorang terhadap situasi (situasi) kerja di lingkungan organisasinya merupakan faktor motivasional. Orang yang optimis dengan lingkungan kerjanya akan lebih termotivasi dalam bekerja, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang tinggi. Pendapat lain yang juga mendukung hasil penelitian ini adalah teori Maslow (1996) dalam Hasibuan (2014:39), berpendapat semua individu harus memiliki keahlian dan sifat sosialisasi dalam mempertahankan status kepribadiannya di

masyarakat. Seseorang akan diakui apabila memiliki kepribadian yang baik, dapat dipercaya, memiliki kemampuan yang baik dan ikut membantu dalam kondisi apapun. Maslow juga menjelaskan bahwa pengakuan tercipta karena adanya penilaian pada kepribadian yang dimiliki dalam mengembangkan di lingkungannya. Kebutuhan pengakuan akan tercipta setelah adanya rasa menghormati, kasih sayang dan muncul karena upaya mereka dihargai dengan pengakuan yang bernilai. Menurut Maslow dalam kondisi genting sekalipun, mereka akan menunjukkan sikap yang baik, spontan dan tidak berlebihan. Karena mereka sudah membiasakan diri beradaptasi terhadap permasalahan kebutuhan-kebutuhan sebelumnya. Tahap penilaian diri bisa juga terjadi karena adanya kesalahan dalam bersikap dan melakukan tindakan berlebihan.

Kinerja Personil Satpas akan meningkat jika prinsip-prinsip kebutuhan motivasi dapat terpenuhi dengan baik. Pimpinan Polrestabes Palembang yang peduli dengan karir anggotanya, terlihat dari cara memberikan penghargaan dan pengakuan kepada personil yang memiliki prestasi yang tinggi. Penilaian Pimpinan terhadap anggotanya harus bersifat obyektif yang didasari atas pencapaian kerjanya.

### **Evaluasi Efektivitas *Servant Leadership* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Personil Satpas dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbitan SIM**

Penelitian menghasilkan nilai F hitung sebesar 425,013 dengan tingkat signifikansi 0,000, menunjukkan bahwa kinerja Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM di wilayah hukum Polrestabes Palembang secara simultan dipengaruhi positif oleh kepemimpinan yang melayani dan motivasi kerja. Variabel Kepemimpinan yang melayani dan Motivasi Kerja memiliki pengaruh gabungan sebesar 88,6 persen terhadap kinerja Satpas Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM, sedangkan variabel lain yang tidak dianalisis sebesar 11,4 persen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM dipengaruhi oleh kepemimpinan yang melayani dan motivasi kerja. Konsekuensi penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Bernard (2021) dan eksplorasi Andi (2021). Hasil penelitian tersebut menunjukkan konsisten dengan temuan peneliti yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *servant leadership* dan motivasi kerja terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini sejalan dan konsisten dengan pendapat Harsuko (2012:21) mengemukakan bahwa lingkungan organisasi yaitu kepemimpinan melayani merupakan faktor eksternal dari kinerja. Dukungan dari seorang Leader atau pemimpin akan memberikan efek yang positif pada kinerja seseorang. Hal yang sama juga diperkuat oleh pendapat Yukl (2018:204) bahwa kepemimpinan adalah menyangkut aktualisasi visi, pembentukan nilai-nilai dan menciptakan lingkungan sehingga semua sasaran organisasi dapat diselesaikan dibawah kekuasaannya dengan melibatkan bawahan yang memiliki motivasi atau dorongan kerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM. Secara keseluruhan *servant leadership* dan motivasi kerja sangat membantu meningkatkan kinerja Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM, sehingga dapat dijelaskan bahwa secara bersama-sama atau simultan *servant leadership* dan motivasi kerja merupakan faktor yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja yang dimiliki oleh Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM. Motivasi dapat berhasil dengan sempurna bila tujuan organisasi yang ditetapkan menjadi tujuan perorangan atau sekelompok masyarakat yang dapat melaksanakan dan diusahakan agar perbuatan yang diharapkan

untuk melakukan tersebut sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Pada intinya motivasi akan terbentuk apabila memiliki rasa tanggung jawab, semangat yang tinggi dan rasa antusias yang tinggi terhadap tujuan yang hendak dicapai dalam waktu yang relatif singkat (efisiensi).

## PENUTUP

### Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa terdapat dengan evaluasi efektivitas *servant leadership* terhadap kinerja Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM di Wilayah Hukum Polrestabes Palembang. Dengan demikian semakin tinggi faktor *Servant Leadership* akan meningkatkan kinerja personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM. Indikator yang paling dominan berpengaruh terhadap *Servant Leadership* adalah melayani anggota dan komunikasi. Sehingga apabila *Servant Leadership* tinggi maka dapat meningkatkan pula kinerja personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM, begitupun sebaliknya apabila *Servant Leadership* rendah atau tidak diperhatikan dapat menurunkan kinerja personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM di Wilayah Hukum Polrestabes Palembang secara langsung dan tidak langsung. Terdapat Pengaruh motivasi kerja terhadap Personil Satpas dalam meningkatkan pelayanan penerbitan SIM di Wilayah Hukum Polrestabes Palembang.

Tindakan selanjutnya, diharapkan kepada pimpinan Polrestabes Palembang diperlukan kebijakan pimpinan untuk menerapkan pola kepemimpinan yang melayani agar dapat meningkatkan kinerja anggotanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat memotivasi anggotanya. Selain itu perlu, mengevaluasi dan memberikan penghargaan kepada pimpinan yang mampu mengelola anggotanya secara efektif dan memberikan sanksi kepada pimpinan yang tidak mampu, dalam hal ini pengawas hukum. Bentuk penghargaan dan sanksi kepada anggota secara berjenjang sebagai bentuk dorongan kepada anggota yang berprestasi baik atau buruk.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, 2014. Manajemen Suatu Dasar Dan Pengantar. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bassalamah, & Dkk. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal ESDM Dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, 5, 485–490.
- Colquitt, J.A., Lepine, J.A. dan Wesson, M.J. 2009, *Organization Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: The McGraw-Hill Com., Inc.
- Dessler, G. 2007, *Manajemen Personalia*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga. Ermayanti. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba empat.
- Handoko, Hani . 2011 .*Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* .Yogyakarta : Penerbit BPFE Anggota IKAPI
- Harsuko, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Jakarta : RosdaHasibuan,

Malayu, S.P., 2014. Organisasi dan Motivasi Dasar Pendekatan Produktivitas. Cetakan keempat, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Indrawan, R. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran. Bandung.

Mangkunegara, AP, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Penerbit Remaja Rosdakarya. Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.

Pettalolo, I. (2013). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 1(7), 112–122.

Reni Juliati, N. L. (2022). PERANAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA KEPOLISIAN PADA POLSEK ILIR TIMUR II KOTA PALEMBANG. *JIADS*, 17, 104–126.

Sapengga, S. (2016). 287293-Pengaruh-Servant-Leadership-Terhadap-Kin-3a6958a1. *Agora*, 4(1), 647–648.

Spears, L.C. 2002. On character and servant leadership: Ten characteristics of effective, caring leaders. *Charles C Thomas Publisher, Revised Third Printing, Springfield-Illinois*.

Sudjana, Nana dan Ibrahim. 2004. Penelitian dan Penilaian Pendidikan. Bandung : Sinar Baru Algesindo. Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung: CV Alfabeta.

Sutrisno, Edi. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Edisi Pertama, cetakan kedua, Kencana.

Uno, Hamzah B. 2017 Teori Motivasi Dan Pengukurannya (Analisis di bidang pendidikan). Jakarta: Bumi Aksara Wirawan. 2015. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Yukl, Gary. 2016. *Leadership in organizations*. 6th Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson-Prentice Hall

### **Peraturan Perundang- Undangan**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Perkap No. Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi, Pasal 1 (4).

Perundang-undangan Republik Indonesia, kebijakan, buku petunjuk polri dan Instansi terkait lainnya.

Polri, 2010, Keputusan Kapolri Nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan organisasi dan tatacara kerja Polres dan Polsek 30 September 2010, Jakarta

Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara

Republik Indonesia Republik Indonesia. 1981. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang : Kepolisian Negara Republik Indonesia Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 (1)