

The Effect of Job Satisfaction, Leadership, and Training on the Work Quality of SPKT Members at Polres X

Pengaruh Kepuasan Kerja, Kepemimpinan, dan Pelatihan terhadap Kualitas Kerja Anggota SPKT Polres X

Maya Rizaniarti ¹⁾, Abdul Hamid ²⁾

^{1,2)} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, Depok

Email: mayariza90@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [29 Agustus 2026]

Revised [18 Oktober 2026]

Accepted [20 Oktober 2026]

KEYWORDS

Leadership, Job Satisfaction, Training.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Kualitas kerja anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menentukan konsistensi layanan kepolisian yang profesional, responsif, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory dan cross-sectional. Seluruh 51 anggota SPKT dijadikan sampel melalui teknik sensus, sedangkan data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin dan dianalisis dengan SPSS versi 29 melalui uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas kerja ($p=0,599$), sedangkan kepemimpinan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan (masing-masing $p=0,001$). Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan dengan Adjusted R^2 sebesar 0,830. Temuan menegaskan bahwa peningkatan kualitas kerja lebih efektif diarahkan pada penguatan kepemimpinan dan pelatihan yang terencana, dengan kepuasan kerja tetap dikelola sebagai faktor pendukung organisasi.

ABSTRACT

The work quality of Integrated Police Service Center (SPKT) personnel is essential for consistent, professional, responsive, and accountable police services. This study examines the effects of job satisfaction, leadership, and training on the work quality of SPKT personnel at Polres X. A quantitative explanatory, cross-sectional design was employed. All 51 SPKT personnel were included through a census technique, while data were collected using a five-point Likert questionnaire and analyzed with SPSS version 29 through instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination. The findings show that job satisfaction has a positive but statistically insignificant effect on work quality ($p=0.599$), whereas leadership and training have positive and significant effects (both $p=0.001$). Simultaneously, the three predictors significantly affect work quality, with an Adjusted R^2 of 0.830. The results indicate that improving work quality should primarily emphasize effective leadership and systematic, continuous training while maintaining job satisfaction as an organizational support factor.

PENDAHULUAN

Kualitas kerja anggota kepolisian berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi menjaga konsistensi pelayanan yang profesional, responsif, dan akuntabel. Pada unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), anggota berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, kemampuan komunikasi, dan tanggung jawab kerja menjadi bagian penting dari mutu layanan. Dalam perspektif perilaku organisasi, keluaran kerja tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh kondisi psikologis individu, dukungan organisasi, pola kepemimpinan, serta kesempatan pengembangan kompetensi (Robbins et al., 2019; Tampubolon, 2020). Oleh karena itu, kualitas kerja anggota SPKT perlu dipahami sebagai hasil interaksi faktor individu dan manajerial, bukan semata-mata sebagai konsekuensi dari kepatuhan terhadap tugas formal.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang secara teoritis dapat memengaruhi sikap dan perilaku kerja. Kepuasan muncul ketika individu menilai bahwa pekerjaan, lingkungan, penghargaan, hubungan kerja, dan kesempatan berkembang telah memenuhi harapan yang dianggap penting. Dalam organisasi pelayanan publik, kepuasan kerja juga memiliki dimensi strategis karena dapat berkaitan dengan komitmen, loyalitas, dan konsistensi perilaku pelayanan. Tanjung dan Rasyid (2023) menempatkan kepuasan kerja sebagai faktor yang terkait dengan kinerja, sementara Specchia et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan memiliki hubungan penting dengan kepuasan kerja. Meskipun demikian, hubungan antara kepuasan dan kualitas kerja tidak selalu bersifat langsung karena keluaran kerja dapat pula dikendalikan oleh standar, struktur, pengawasan, dan kompetensi teknis.

Selain kepuasan kerja, kepemimpinan berperan dalam membentuk kejelasan arah dan disiplin pelaksanaan tugas. Pemimpin yang mampu memberikan arahan, teladan, umpan balik, serta ruang komunikasi dapat membantu anggota memahami standar kerja sekaligus menjaga konsistensi pelayanan. Chen et al. (2021) memperlihatkan pentingnya kepemimpinan transformasional bagi sikap kerja pegawai, sedangkan Antoni et al. (2022) menegaskan bahwa kompetensi dapat menjadi bagian dari mekanisme hubungan kepemimpinan dengan kepuasan kerja. Pada organisasi kepolisian yang memiliki struktur komando kuat, efektivitas kepemimpinan menjadi semakin penting karena keputusan pimpinan berpengaruh terhadap koordinasi, pembagian tugas, pengawasan, dan pembinaan anggota.

Pelatihan juga menjadi instrumen utama pengembangan kualitas kerja karena tugas pelayanan kepolisian menuntut pembaruan pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan menghadapi situasi yang beragam. Program pelatihan yang relevan memberi kesempatan kepada anggota untuk memperkuat pemahaman prosedur, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta kepercayaan diri dalam penyelesaian tugas. Darim (2020) menempatkan pengembangan kompetensi sebagai bagian penting dari manajemen perilaku organisasi, sedangkan Sutanto et al. (2025) menunjukkan kontribusi pelatihan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Dengan demikian, kepemimpinan dan pelatihan memiliki kemungkinan pengaruh yang lebih nyata terhadap kualitas kerja karena keduanya menyediakan arahan dan sumber daya yang langsung digunakan dalam pelaksanaan tugas.

Kondisi empiris yang menjadi dasar penelitian menunjukkan bahwa pada SPKT Polres X masih terdapat kebutuhan untuk memperkuat efektivitas kepemimpinan dan relevansi pelatihan. Aminah (2022) menempatkan kualitas kinerja SPKT sebagai isu penting dalam penanganan pengaduan masyarakat, sedangkan berbagai kajian sumber daya manusia memperlihatkan bahwa kualitas kerja dipengaruhi oleh perpaduan kondisi kerja, dukungan organisasi, dan kompetensi. Namun, sebagian penelitian terdahulu membahas kepuasan kerja, kepemimpinan, atau pelatihan secara terpisah dan pada konteks organisasi yang berbeda. Kajian yang secara bersamaan menguji ketiga variabel terhadap kualitas kerja anggota unit layanan kepolisian daerah masih relatif terbatas.

Kesenjangan tersebut menjadi dasar kebaruan penelitian ini. Penelitian tidak hanya menguji apakah kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan secara simultan mampu menjelaskan kualitas kerja, tetapi juga membandingkan kekuatan pengaruh parsial masing-masing variabel pada konteks SPKT yang memiliki karakter pelayanan langsung, standar prosedural, dan struktur komando. Fokus tersebut penting karena faktor yang meningkatkan rasa puas belum tentu menjadi faktor yang paling menentukan mutu pelaksanaan tugas. Dengan model empiris yang sama, penelitian ini dapat menunjukkan apakah kualitas kerja lebih sensitif terhadap aspek psikologis, arah kepemimpinan, atau penguatan kompetensi.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kualitas Kerja

Manajemen sumber daya manusia menempatkan manusia sebagai sumber daya organisasi yang perlu direncanakan, diarahkan, dikembangkan, dan dievaluasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Machali dan Hidayat (2016) menekankan pentingnya fungsi manajemen yang terintegrasi, sedangkan Darim (2020) menjelaskan bahwa perilaku organisasi dan pengelolaan sumber daya manusia perlu diarahkan pada pembentukan kompetensi. Dalam konteks pelayanan publik, pengelolaan tersebut tidak hanya diukur dari tercapainya target kuantitatif, tetapi juga dari mutu pelaksanaan pekerjaan, ketepatan proses, keandalan, tanggung jawab, dan konsistensi layanan.

Kualitas kerja menggambarkan kemampuan pegawai menghasilkan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan organisasi. Pratama dan Wahyuningtyas (2021) menempatkan kualitas kerja sebagai salah satu komponen penting dalam penilaian kinerja, sementara Frinaldi et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai pemerintah berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Wibowo (2020) juga menekankan bahwa kinerja perlu dilihat sebagai hasil sekaligus proses yang terbentuk melalui kemampuan, motivasi, dan dukungan organisasi. Bagi anggota SPKT, kualitas kerja berarti kemampuan menjalankan pelayanan secara akurat, disiplin, dapat diandalkan, dan sesuai prosedur.

Model Job Demands-Resources memberikan kerangka untuk memahami kualitas kerja sebagai hasil keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia. Rahayu (2021) menjelaskan bahwa sumber daya pekerjaan dapat membantu individu menghadapi tuntutan, mempertahankan motivasi, dan mengurangi dampak tekanan kerja. Dalam penelitian ini, kepemimpinan dan pelatihan diposisikan sebagai sumber daya organisasi, sedangkan kepuasan kerja mencerminkan penilaian individu terhadap pengalaman kerjanya. Kombinasi ketiganya diperkirakan berhubungan dengan kemampuan anggota mempertahankan kualitas kerja.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah evaluasi afektif individu terhadap pekerjaan dan berbagai kondisi yang menyertainya. Kepuasan dapat terbentuk dari karakteristik pekerjaan, hubungan kerja, penghargaan, kesempatan berkembang, kondisi lingkungan, dan persepsi keadilan. Nurwati (2021) menjelaskan bahwa kompensasi dan lingkungan kerja merupakan bagian dari determinan kepuasan, sedangkan Tanjung dan Rasyid (2023) menunjukkan keterkaitan kepuasan kerja dengan kinerja. Meskipun demikian, pada organisasi dengan aturan kerja ketat, tingkat kepuasan tidak selalu secara otomatis meningkatkan mutu keluaran karena pegawai tetap dituntut bekerja berdasarkan standar dan tanggung jawab formal.

Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan proses memengaruhi, mengarahkan, dan membina anggota agar tujuan organisasi dapat dicapai. Dalam organisasi pelayanan publik, fungsi kepemimpinan mencakup pemberian arah, komunikasi, keteladanan, pengawasan, motivasi, dan evaluasi. Sahabuddin dan Syahrani (2022) menekankan peran kepemimpinan dalam pengelolaan organisasi, sementara Chen et al. (2021) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai. Antoni et al. (2022) juga memperlihatkan bahwa kompetensi berperan dalam hubungan antara gaya kepemimpinan dan kepuasan. Pada SPKT, kepemimpinan yang efektif diharapkan menghasilkan kejelasan tugas, konsistensi standar, disiplin, dan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelatihan

Pelatihan adalah proses terstruktur untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Efektivitas pelatihan ditentukan oleh kesesuaian materi dengan kebutuhan tugas, kualitas pelaksanaan, kesempatan menerapkan hasil pelatihan, dan evaluasi pascapelatihan. Iswahyudi et al. (2023) menempatkan pengembangan anggota sebagai salah satu tanggung jawab kepemimpinan organisasi, sedangkan Sutanto et al. (2025) menunjukkan bahwa pelatihan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja. Pelatihan yang berkelanjutan menjadi relevan bagi SPKT karena anggota menghadapi variasi layanan dan perubahan kebutuhan masyarakat yang menuntut kesiapan teknis serta perilaku pelayanan yang konsisten.

Penelitian Terdahulu dan Kesenjangan Penelitian

Sejumlah penelitian terdahulu memperlihatkan pola hubungan yang relevan dengan model penelitian. Chen et al. (2021) menguji kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja; Liu et al. (2021) membahas pengaruh kepemimpinan terhadap efikasi dan kepuasan; Antoni et al. (2022) menguji kepemimpinan dengan kompetensi sebagai mediator; Lestari dan Pangesti (2022) mengkaji kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan; Rahman et al. (2023) menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi; Pratama dan Wahyuningtyas (2021) menganalisis beban kerja dan kualitas kerja; Frinaldi et al. (2022) mengaitkan kualitas kerja pegawai pemerintah dengan kepuasan masyarakat; Sutanto et al. (2025) menguji lingkungan kerja, motivasi, dan pelatihan terhadap kinerja; Lestari et al. (2025) menguji gaya kepemimpinan dan disiplin terhadap kinerja; Wijaya et al. (2022) menelaah komunikasi dan kerja sama tim terhadap kinerja; Nurwati (2021) membahas determinan kepuasan dan kinerja; serta Rahayu (2021) memberikan perspektif tuntutan dan sumber daya pekerjaan. Secara keseluruhan, studi-studi tersebut menguatkan relevansi variabel kepuasan, kepemimpinan, pelatihan, dan kualitas kerja, tetapi belum secara spesifik memadukan ketiga prediktor dalam konteks SPKT Polres X. Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian menguji empat hubungan utama: kepuasan kerja terhadap kualitas kerja, kepemimpinan terhadap kualitas kerja, pelatihan terhadap kualitas kerja, serta pengaruh simultan ketiga variabel terhadap kualitas kerja. Model ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor mana yang paling konsisten menjelaskan kualitas kerja anggota setelah pengaruh variabel lain dikendalikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada salah satu organisasi kepolisian tingkat resor yang disamarkan sebagai Polres X, dengan anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sebagai unit analisis. Pelaksanaan penelitian berlangsung pada Oktober 2025 sampai Januari 2026 yang mencakup tahap persiapan dan perizinan, pengumpulan data, serta pengolahan dan analisis data. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain explanatory research karena penelitian diarahkan untuk menjelaskan hubungan pengaruh antara kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan sebagai variabel independen terhadap kualitas kerja sebagai variabel dependen. Berdasarkan dimensi waktu, penelitian bersifat cross-sectional karena data dikumpulkan pada satu periode pengamatan tanpa perlakuan eksperimental.

Populasi penelitian terdiri atas seluruh 51 anggota SPKT Polres X. Karena jumlah populasi dapat dijangkau seluruhnya, teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus sehingga 51 anggota menjadi sampel penelitian. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin. Instrumen digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai kepuasan kerja, kepemimpinan, pelatihan, dan kualitas kerja. Pengumpulan data dilakukan secara terstruktur agar setiap responden menerima indikator dan skala penilaian yang sama.

Analisis dilakukan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 29. Tahapan analisis meliputi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, statistik deskriptif, korelasi Pearson Product Moment, dan regresi linear berganda. Sebelum pengujian hipotesis, model diperiksa melalui uji asumsi klasik yang mencakup normalitas, multikolinearitas, dan linearitas. Pengaruh parsial diuji dengan uji t, pengaruh simultan diuji dengan uji F, dan kemampuan model menjelaskan variasi kualitas kerja dinilai melalui koefisien determinasi. Seluruh keputusan statistik menggunakan tingkat signifikansi 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis difokuskan pada kelayakan distribusi residual dan pengujian model regresi yang secara langsung menjawab tujuan penelitian. Uji normalitas dilakukan dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov terhadap residual model. Ringkasan hasil pengujian ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Indikator	Nilai
N	51
Mean residual	0,0000000
Std. Deviation	1,54447046
Most Extreme Differences - Absolute	0,097
Most Extreme Differences - Positive	0,065
Most Extreme Differences - Negative	-0,097
Test Statistic	0,097
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Data Diolah SPSS V29

Nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, sehingga residual model dapat dinyatakan berdistribusi normal. Mean residual sebesar 0,000 dan standar deviasi 1,544 juga menunjukkan bahwa residual berpusat di sekitar nol. Hasil ini memenuhi asumsi normalitas dan mendukung kelanjutan analisis regresi linear berganda.

Hasil estimasi regresi memperlihatkan perbedaan yang jelas antara pengaruh kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan. Koefisien regresi, koefisien beta terstandar, nilai t, dan signifikansi masing-masing variabel disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Regresi Linear Berganda dan Uji t Parsial

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	0,789	1,742	-	0,453	0,653
Kepuasan Kerja	0,030	0,056	0,064	0,529	0,599
Kepemimpinan	0,267	0,079	0,441	3,389	0,001
Pelatihan	0,336	0,099	0,448	3,395	0,001

Sumber: Data Diolah SPSS V29

Berdasarkan koefisien tersebut, persamaan regresi adalah Kualitas Kerja = 0,789 + 0,030 Kepuasan Kerja + 0,267 Kepemimpinan + 0,336 Pelatihan. Koefisien kepuasan kerja bernilai positif, tetapi nilai signifikansinya 0,599 lebih besar dari 0,05. Artinya, setelah kepemimpinan dan pelatihan dikendalikan, peningkatan kepuasan kerja belum menunjukkan pengaruh statistik yang nyata terhadap kualitas kerja. Sebaliknya, kepemimpinan memiliki koefisien 0,267 dengan signifikansi 0,001, dan pelatihan memiliki koefisien 0,336 dengan signifikansi 0,001. Kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja.

Nilai beta terstandar menunjukkan pelatihan sebesar 0,448 dan kepemimpinan sebesar 0,441. Perbedaan keduanya relatif kecil, tetapi pelatihan menunjukkan kontribusi parsial sedikit lebih besar dalam model. Dengan t hitung kepemimpinan 3,389 dan pelatihan 3,395, keduanya melampaui t tabel sekitar 2,011 pada derajat kebebasan 47. Sementara itu, t hitung kepuasan kerja 0,529 berada di bawah t tabel. Dengan demikian, hipotesis parsial untuk kepemimpinan dan pelatihan didukung, sedangkan hipotesis parsial untuk kepuasan kerja tidak didukung. Pengujian simultan dilakukan untuk memastikan apakah ketiga variabel independen, ketika dinilai secara bersama-sama, mampu menjelaskan variasi kualitas kerja. Hasil uji F ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji F Simultan

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	627,083	3	209,028	82,371	<0,001
Residual	119,269	47	2,538	-	-
Total	746,353	50	-	-	-

Sumber: Data Diolah SPSS V29

Nilai F hitung sebesar 82,371 jauh lebih besar daripada F tabel sekitar 2,80, dengan signifikansi kurang dari 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja anggota SPKT Polres X. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan yang diuji dalam penelitian.

Kekuatan penjelasan model ditunjukkan oleh koefisien determinasi. Ringkasan model disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,917	0,840	0,830	1,59300

Sumber: Data Diolah SPSS V29

Adjusted R Square sebesar 0,830 menunjukkan bahwa 83,0% variasi kualitas kerja anggota SPKT Polres X dapat dijelaskan oleh kombinasi kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan dalam model. Sisanya sebesar 17,0% berkaitan dengan faktor lain di luar model, yang dalam konteks penelitian dapat mencakup budaya organisasi, beban kerja, motivasi intrinsik, sistem penghargaan, iklim kerja, maupun karakteristik individu. Nilai R sebesar 0,917 memperlihatkan hubungan model yang sangat kuat dengan kualitas kerja.

Pembahasan

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki arah pengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap kualitas kerja. Temuan ini penting karena memperlihatkan bahwa rasa puas terhadap pekerjaan belum otomatis berubah menjadi peningkatan mutu pelaksanaan tugas ketika kepemimpinan dan pelatihan dianalisis secara bersamaan. Pada unit SPKT, anggota tetap bekerja dalam kerangka standar operasional, pembagian tugas, pengawasan, dan tanggung jawab pelayanan publik. Kondisi tersebut dapat membuat kualitas kerja relatif terjaga meskipun variasi kepuasan individual tidak terlalu besar pengaruhnya terhadap keluaran kerja.

Temuan tersebut tidak berarti kepuasan kerja tidak penting. Kepuasan tetap relevan bagi kesejahteraan, loyalitas, dan pengalaman kerja anggota, tetapi jalur pengaruhnya terhadap kualitas kerja dapat bersifat tidak langsung atau bergantung pada variabel lain. Lestari dan Pangesti (2022) menunjukkan bahwa kepuasan dibentuk oleh faktor kompensasi dan lingkungan kerja, sedangkan Rahman et al. (2023) menempatkan kepuasan sebagai mekanisme mediasi dalam hubungan faktor organisasi dengan loyalitas. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan kerja perlu dikelola, namun peningkatan kualitas kerja SPKT tidak cukup jika hanya mengandalkan upaya meningkatkan rasa puas.

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Kerja

Kepemimpinan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin efektif pimpinan memberikan arahan, pembinaan, pengawasan, dan keteladanan, semakin baik kualitas kerja anggota. Pada organisasi kepolisian, hubungan ini dapat dipahami melalui karakter struktur kerja yang menuntut koordinasi cepat, kepatuhan prosedur, serta

kejelasan tanggung jawab. Kepemimpinan yang efektif mengurangi ambiguitas tugas, memperkuat disiplin, dan memastikan bahwa standar pelayanan diterapkan secara konsisten.

Temuan ini sejalan dengan orientasi kajian Chen et al. (2021) yang menempatkan kepemimpinan transformasional sebagai faktor penting dalam membentuk sikap kerja, serta Antoni et al. (2022) yang menunjukkan keterkaitan kepemimpinan, kompetensi, dan kepuasan. Sahabuddin dan Syahrani (2022) juga menekankan fungsi kepemimpinan dalam pengelolaan organisasi, sementara Lestari et al. (2025) menguji kepemimpinan bersama disiplin sebagai determinan kinerja. Dalam konteks SPKT Polres X, kontribusi penelitian ini terletak pada bukti bahwa kepemimpinan tetap memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas kerja meskipun kepuasan kerja dan pelatihan dimasukkan dalam model secara simultan.

Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Kerja

Pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan serta menunjukkan beta terstandar terbesar dalam model. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi yang diperoleh melalui pelatihan berkaitan langsung dengan kemampuan anggota menjalankan tugas secara lebih akurat, terampil, dan siap menghadapi variasi pelayanan. Pelatihan memberikan sumber daya yang dapat segera digunakan dalam pekerjaan, sehingga pengaruhnya terhadap kualitas kerja menjadi lebih nyata dibandingkan kepuasan yang bersifat evaluatif dan psikologis.

Darim (2020) menekankan pentingnya pembentukan sumber daya manusia yang kompeten, sedangkan Iswahyudi et al. (2023) menempatkan pembinaan dan pengembangan anggota sebagai bagian dari kepemimpinan organisasi. Temuan penelitian juga konsisten dengan arah hasil Sutanto et al. (2025) yang menunjukkan kontribusi pelatihan terhadap kinerja pegawai. Pada SPKT, implikasinya adalah program pelatihan perlu diarahkan pada kebutuhan tugas yang konkret, dilakukan secara berkelanjutan, dan dievaluasi berdasarkan perubahan kompetensi serta kualitas pelayanan, bukan hanya berdasarkan keikutsertaan peserta.

Pengaruh Simultan Kepuasan Kerja, Kepemimpinan, dan Pelatihan terhadap Kualitas Kerja

Uji simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja, dengan Adjusted R² sebesar 0,830. Angka tersebut memperlihatkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang kuat. Hasil ini memperkuat perspektif bahwa kualitas kerja merupakan keluaran multidimensional. Kepemimpinan menyediakan arah dan kontrol, pelatihan menyediakan kompetensi, sedangkan kepuasan kerja merefleksikan evaluasi individu terhadap pengalaman kerjanya. Walaupun kepuasan tidak signifikan secara parsial, keberadaannya tetap menjadi bagian dari lingkungan psikologis yang menyertai pelaksanaan tugas.

Kebaruan logis dari temuan terletak pada perbedaan kekuatan pengaruh antarvariabel dalam konteks SPKT. Model menunjukkan bahwa faktor yang paling dekat dengan mekanisme pelaksanaan tugas, yaitu kepemimpinan dan pelatihan, memiliki pengaruh parsial yang nyata, sedangkan kepuasan kerja tidak. Hal ini memberi dasar untuk membedakan kebijakan yang berorientasi pada kesejahteraan kerja dari kebijakan yang langsung meningkatkan mutu pelaksanaan tugas. Dalam kerangka Job Demands-Resources, kepemimpinan dan pelatihan dapat dipandang sebagai sumber daya kerja yang memperkuat kemampuan anggota menghadapi tuntutan layanan (Rahayu, 2021). Oleh sebab itu, strategi peningkatan kualitas kerja perlu menempatkan kedua faktor tersebut sebagai prioritas tanpa mengabaikan kepuasan kerja sebagai penunjang keberlanjutan organisasi.

Temuan simultan juga relevan dengan pandangan Wibowo (2020) bahwa kinerja terbentuk dari kombinasi kemampuan, proses, dan dukungan organisasi. Wijaya et al. (2022) menunjukkan pentingnya faktor relasional seperti komunikasi dan kerja sama tim bagi peningkatan kinerja, yang menguatkan argumen bahwa 17,0% variasi kualitas kerja di luar model masih dapat dijelaskan oleh aspek organisasi lainnya. Dengan demikian, model penelitian sudah menjelaskan proporsi yang besar, tetapi belum mencakup seluruh determinan kualitas kerja anggota SPKT.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas kerja anggota SPKT Polres X lebih kuat dipengaruhi oleh faktor yang secara langsung membentuk arah dan kompetensi pelaksanaan tugas. Kepuasan kerja menunjukkan arah pengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap kualitas kerja. Sebaliknya, kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan, yang menegaskan pentingnya arahan, keteladanan, pembinaan, dan pengawasan dalam menjaga disiplin serta konsistensi pelayanan. Pelatihan juga berpengaruh positif dan signifikan dan menunjukkan kontribusi parsial sedikit lebih besar dibandingkan kepemimpinan, sehingga peningkatan pengetahuan dan keterampilan menjadi instrumen penting bagi mutu kerja anggota. Secara simultan, kepuasan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan berpengaruh

signifikan terhadap kualitas kerja dengan Adjusted R^2 sebesar 0,830. Dengan demikian, tujuan penelitian terjawab bahwa peningkatan kualitas kerja perlu dilakukan melalui pendekatan terpadu, dengan prioritas pada efektivitas kepemimpinan dan pelatihan yang relevan serta berkelanjutan.

Keterbatasan penelitian terletak pada cakupan yang hanya melibatkan 51 anggota pada satu unit SPKT dan penggunaan desain cross-sectional berbasis kuesioner persepsi. Kondisi tersebut membatasi generalisasi hasil ke unit kepolisian lain dan belum memungkinkan penilaian perubahan kualitas kerja dari waktu ke waktu. Selain itu, masih terdapat 17,0% variasi kualitas kerja yang dijelaskan oleh faktor di luar model, sehingga hasil penelitian belum mencakup seluruh dimensi organisasi dan individual yang mungkin memengaruhi kualitas kerja.

Saran

Polres X disarankan memperkuat kapasitas kepemimpinan melalui pembinaan yang berorientasi pada komunikasi, keteladanan, kejelasan tugas, pengawasan, dan umpan balik kerja. Program pelatihan perlu disusun berdasarkan kebutuhan tugas SPKT, diberikan secara berkala, dan dievaluasi berdasarkan peningkatan kompetensi serta penerapannya dalam pelayanan. Kepuasan kerja tetap perlu dikelola melalui kondisi kerja, hubungan kerja, penghargaan, dan kesempatan berkembang karena berfungsi sebagai faktor pendukung keberlanjutan kinerja organisasi. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas lokasi dan jumlah responden, menggunakan desain longitudinal atau kombinasi metode, serta memasukkan variabel lain seperti budaya organisasi, beban kerja, motivasi intrinsik, sistem penghargaan, iklim kerja, dan karakteristik individu agar model kualitas kerja menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S. (2022). Analisis kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo dalam menangani pengaduan masyarakat di Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(1), 864–888.
- Antoni, Y., Abdillah, M. R., & Handayani, R. (2022). Mediasi kompetensi pada hubungan kepemimpinan transaksional dan transformasional terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(3), 281–290. <https://doi.org/10.55356/jksm.v1i3.60>
- Chen, C., Ding, X., & Li, J. (2021). Transformational leadership and employee job satisfaction: The mediating role of employee relations climate and the moderating role of subordinate gender. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 233. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010233>
- Darim, A. (2020). Manajemen perilaku organisasi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang kompeten. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 22–40. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v1i1.29>
- Frinaldi, A., Saputra, B., Putri, N. E., Jumiati, Mubarak, A., Magriasti, L., Hasanah, F., & Distra, F. N. (2022). Pengaruh kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal El-Riyasah*, 13(2), 30–49. <https://doi.org/10.24014/jel.v13i2.17431>
- Iswahyudi, S., Subekti, E. S., Hartanto, Achmad, M., Tariana, I. W. A., Telussa, S. I., Nahuway, J., Ashariana, Nurkadarwati, & Albanjari, F. R. (2023). Kepemimpinan dalam organisasi. *Cendikia Mulia Mandiri*.
- Lestari, D. P., Shaura, R. K., & Kurniawan, H. (2025). The influence of leadership style and work discipline on employee performance in regional government offices. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(1), 113–119. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i1.1076>
- Lestari, S., & Pangesti, A. S. (2022). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi kasus pada CV. Aneka Jaya). *Jurnal Economina*, 1(2), 187–202. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.50>
- Liu, Y., Belliba, M. S., & Gümüş, S. (2021). The effect of instructional leadership and distributed leadership on teacher self-efficacy and job satisfaction: Mediating roles of supportive school culture and teacher collaboration. *Educational Management Administration & Leadership*, 49(3), 430–453. <https://doi.org/10.1177/1741143220910438>
- Machali, I., & Hidayat, A. (2016). *The handbook of education management: Teori dan praktik pengelolaan sekolah di Indonesia*. Kencana.

- Nurwati, S. (2021). Determinasi kepuasan kerja dan kinerja pegawai: Kompensasi dan lingkungan kerja (Suatu kajian studi literatur manajemen sumberdaya manusia). *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 1(2), 235–264. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.676>
- Pratama, I., & Wahyuningtyas, Y. F. (2021). Pengaruh beban kerja dan kualitas kerja terhadap kinerja karyawan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta di masa pandemi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 1(1), 171–189. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i1.356>
- Rahayu, P. P. (2021). Model tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan: Literature review. *Judicious: Journal of Management*, 2(2), 214–218. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i2.603>
- Rahman, S., Hermanto, & Saufi, A. (2023). Pengaruh iklim organisasi dan kompensasi terhadap loyalitas guru honor dengan dimediasi kepuasan kerja (Studi pada SMKN se Kota Mataram). *Empiricism Journal*, 4(1), 19–34. <https://doi.org/10.36312/ej.v4i1.1216>
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Vohra, N. (2019). *Organizational behaviour* (18th ed.). Pearson Education India.
- Sahabuddin, M., & Syahrani. (2022). Kepemimpinan pendidikan perspektif manajemen pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Keguruan*, 1(1), 91–101.
- Specchia, M. L., Cozzolino, M. R., Carini, E., Di Pilla, A., Galletti, C., Ricciardi, W., & Damiani, G. (2021). Leadership styles and nurses' job satisfaction: Results of a systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041552>
- Sutanto, E., Indriastiningsih, E., & Devi, A. O. T. (2025). Pengaruh lingkungan kerja, motivasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di Diskominfo Kabupaten Klaten. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(3), 1167–1175. <https://doi.org/10.55826/jtmit.v4i3.1112>
- Tampubolon, M. P. (2020). *Change management: Manajemen perubahan*. Mitra Wacana Media.
- Tanjung, A. A., & Rasyid, M. A. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Efarina TV. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 49–59. <https://doi.org/10.61715/jmneb.v2i1.78>
- Wibowo. (2020). *Manajemen kinerja* (6th ed.). Rajawali Pers.
- Wijaya, I. A., Shahirah, R. A., & Yuliana, M. E. (2022). Analisis pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 393–402.