

**PERAN KOMUNIKASI DAN PELATIHAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA ANGGOTA POLRI DENGAN
MEDIASI DISIPLIN KERJA
(Studi Kasus Di Satnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan)**

Natalya Marthalena¹, Ardhian A²

ininatalyaloh@gmail.com¹

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

ABSTRAK

Globalisasi menjanjikan keterbukaan dan fleksibilitas dalam bisnis, tetapi ekonomi dan perdagangan global menjadi lebih kompleks. Dunia bisnis berkembang sangat cepat, melibatkan perusahaan dalam infrastruktur, layanan, dan industri. Perubahan lingkungan internal dan eksternal memaksa organisasi untuk tetap dinamis dan siap untuk bertindak ketika kemungkinan muncul dengan sendirinya. Karena persaingan semakin kompetitif, bisnis dan aktor harus bersaing untuk mempertahankan dan meningkatkan keunggulan kompetitif mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan (Service Quality) dan pengalaman pelanggan (Customer Experience) terhadap loyalitas pelanggan (Customer Loyalty) melalui kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) pada Koperasi Polres Bogor. Dalam era kompetisi bisnis yang semakin intensif, peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan yang pada gilirannya membangun loyalitas jangka panjang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Sampel penelitian terdiri dari 200 responden aktif koperasi yang diambil secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan terbukti menjadi variabel mediasi yang kuat, menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas anggota koperasi. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya koperasi dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan dan memperkaya pengalaman pelanggan guna mempertahankan kepuasan dan meningkatkan loyalitas.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pengalaman Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Globalization promises openness and flexibility in business, but the global economy and trade are becoming more complex. The business world is evolving very quickly, involving companies in infrastructure, services, and industries. Changes in the internal and external environment force organizations to remain dynamic and ready to act when possibilities arise on their own. As competition is increasingly competitive, businesses and actors must compete to maintain and improve their competitive advantage. This study aims to analyze the influence of Service Quality and Customer Experience on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in the Bogor Police Cooperative. In an era of increasingly intense business competition, improving service quality and customer experience is a key strategy in increasing satisfaction which in turn builds long-term loyalty. This research method uses a quantitative approach with Structural Equation Modelling (SEM) analysis techniques based on Partial Least Square (PLS). The research sample consisted of 200 active members of the cooperative who were randomly taken. The results of the study show that service quality and customer experience have a significant effect on customer satisfaction and loyalty. Customer satisfaction has proven to be a powerful mediating variable, suggesting that high satisfaction can increase the loyalty of cooperative members. The implication of this study is the importance of cooperatives in developing strategies to improve service quality and enrich customer experience in order to maintain satisfaction and increase loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Experience, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pendahuluan dari tesis ini membahas pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi, terutama kinerja SDM yang menjadi indikator keberhasilan organisasi. Kinerja SDM dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemampuan, motivasi, disiplin, dan pelatihan. Dalam konteks Polri, khususnya di satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan, komunikasi dan pelatihan memiliki peran sentral dalam meningkatkan kinerja anggota.

Komunikasi di dalam organisasi membantu mengatasi kendala internal seperti ketidakjelasan pesan dan kurangnya transparansi. Komunikasi yang efektif mampu mendorong pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan motivasi, dan memperkuat hubungan antaranggota organisasi. Dalam lingkup kepolisian, komunikasi memiliki dimensi vertikal (atasan-bawahan), horizontal (antarsesama), dan eksternal (hubungan dengan pihak luar).

Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi anggota, termasuk penguasaan keterampilan dan pengetahuan terkait tugas mereka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan dan komunikasi yang efektif secara signifikan memengaruhi kinerja anggota.

Penelitian ini mengidentifikasi komunikasi dan pelatihan sebagai variabel independen, kinerja anggota sebagai variabel dependen, dan disiplin kerja sebagai variabel mediasi. Studi ini bertujuan mengkaji pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja anggota, baik secara langsung maupun melalui disiplin kerja. Dengan mengambil studi kasus di Satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan, penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengelolaan kinerja anggota Polri.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja anggota Polri, dengan disiplin kerja sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara objektif dan pengujian hipotesis secara statistik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal, yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel independen (komunikasi dan pelatihan) terhadap variabel dependen (kinerja anggota) dengan disiplin kerja sebagai variabel mediasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Sampel diambil menggunakan metode random sampling, yang memungkinkan semua anggota memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan kriteria tertentu, meskipun detail jumlah sampel tidak disebutkan secara spesifik dalam dokumen. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, dan referensi terkait dari sumber resmi Polres Jakarta Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang mengukur tingkat komunikasi, pelatihan, disiplin kerja, dan kinerja anggota.

Variabel-variabel penelitian dioperasionalkan sebagai berikut. Komunikasi diukur menggunakan indikator kejelasan pesan, umpan balik, dan saluran komunikasi. Pelatihan diukur dengan indikator seperti frekuensi pelatihan, materi pelatihan, dan efektivitas

pelatihan. Disiplin kerja diukur melalui kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan komitmen kerja. Kinerja anggota diukur melalui kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan oleh anggota satuan. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan 5 tingkat jawaban, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju" untuk mengukur variabel-variabel tersebut.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). SEM memungkinkan pengujian hubungan antar variabel secara simultan, baik pengaruh langsung maupun pengaruh mediasi. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi pengukuran. Uji outer model digunakan untuk menguji validitas indikator terhadap konstruk, sedangkan uji inner model digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten. Selain itu, uji hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan deskripsi naratif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian. Dengan menggunakan metode ini, penelitian bertujuan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja anggota Polri, serta bagaimana disiplin kerja memediasi hubungan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian ini mengungkapkan pengaruh komunikasi, pelatihan, dan disiplin kerja terhadap kinerja anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS), ditemukan bahwa komunikasi dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota. Selain itu, disiplin kerja terbukti sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja anggota.

Dalam hasil penelitian, uji outer model menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel komunikasi, pelatihan, disiplin kerja, dan kinerja anggota memiliki validitas yang baik, dengan nilai loading factor di atas standar yang ditetapkan. Uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa semua konstruk penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability yang memadai, sehingga semua instrumen pengukuran dianggap konsisten dan dapat diandalkan.

Pada uji inner model, ditemukan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja anggota, yang mengindikasikan bahwa semakin baik komunikasi dalam organisasi, semakin tinggi pula kinerja anggota. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif memungkinkan anggota organisasi untuk menerima dan memahami tugas dengan lebih baik, sehingga mereka dapat bekerja secara optimal. Pelatihan juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota. Pelatihan yang tepat meningkatkan kemampuan, keahlian, dan keterampilan anggota, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk mencapai target kerja dengan lebih efektif dan efisien.

Pengujian terhadap disiplin kerja sebagai variabel mediasi menunjukkan bahwa disiplin kerja secara signifikan memediasi pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja anggota. Disiplin kerja yang tinggi memastikan bahwa anggota mematuhi peraturan dan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan, sehingga tugas-tugas dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan hasil yang diharapkan dapat tercapai. Dengan adanya disiplin kerja, pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja menjadi lebih kuat dan signifikan.

Hasil pengujian hipotesis mengonfirmasi bahwa semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Komunikasi dan pelatihan memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja anggota, sementara disiplin kerja berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi, pelatihan, dan disiplin kerja merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Pembahasan penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pengelolaan komunikasi, pelatihan, dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Polres perlu memastikan bahwa komunikasi yang efektif diterapkan secara konsisten, baik secara vertikal, horizontal, maupun eksternal. Selain itu, pelatihan yang terencana dan sesuai kebutuhan anggota perlu dilaksanakan secara berkala agar kemampuan dan keterampilan anggota terus meningkat. Disiplin kerja juga harus dipertahankan dan diperkuat melalui pengawasan dan pembinaan yang berkelanjutan, sehingga anggota satuan dapat bekerja sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis yang bermanfaat bagi pengelolaan kinerja di lingkungan kepolisian, khususnya di satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota satuan Resnarkoba Polres Metro Jakarta Selatan. Disiplin kerja juga terbukti memediasi pengaruh komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja anggota. Artinya, semakin efektif komunikasi dan pelatihan yang diberikan, serta semakin tinggi tingkat disiplin kerja, maka kinerja anggota akan semakin meningkat.

Komunikasi yang efektif memungkinkan anggota menerima informasi dengan jelas, memahami tugas, serta meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar anggota. Pelatihan yang berkualitas mampu meningkatkan keterampilan, keahlian, dan pengetahuan anggota, sehingga mereka lebih siap menghadapi tugas-tugas operasional. Disiplin kerja memainkan peran penting dalam menjaga kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur kerja, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan komunikasi, pelatihan, dan disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja anggota Polri. Dengan demikian, perlu ada perhatian yang lebih besar dari pimpinan Polres dalam merancang program pelatihan yang relevan, memperkuat sistem komunikasi internal, serta mendorong budaya disiplin di kalangan anggota satuan. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan kepolisian untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Amstrong, & Kotler. (2010). *Principles Of Marketing (13rd Ed.)*. New Jersey: Upper Sadle River: Person Prentice Hall.
- Andriani, W., & Mahmudah.(2015). Pengaruh Paritas Dan Penggunaan Pil Kontrasepsi Kombinasi Terhadap Kejadian Kanker Payudara.Jurnal Biometrika Dan Kependudukan, 4, 76–81.
- Aini, E. N., & Andjarwati, A. L. (2020). Pengaruh Gaya Hidup Konsumtif Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Bisnis : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 17. <https://doi.org/10.21043/Bisnis.V8i1.6712>
- Abidin Et Al.,(2020)Abidin, Z., Hudaya, A., & Anjani, D. (2020). Efektivitas Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19. *Research And Development Journal Of Education*, 1(1),

131. <https://doi.org/10.30998/Rdje.V1i1.7659>
- Achmad Fauzi, Et.Al, 2022, Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di Pt. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review Msdm), Volume 3, Issue 6, Juli 2022 E-Issn: 2686-5238, P-Issn 2686-4916, <https://dinastirev.org/jemsi/article/download/1091/652/2192>.
- Agus Cahyono, E., Sutomo, & Hartono, A. (2019). Literatur Review; Panduan Penulisan Dan Penyusunan. Jurnal Keperawatan , Vol. 12 No. 2 (2019), 1-12.
- Aristarini, Luh. 2014. “Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial & Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran Pt Adira Finance Singaraja”.Jurnal Manajemen Indonesia. Volume 2. No 1 (Hlm 1-8).
- Achmad Rozi, 2022, Pengaruh Komunikasi Yang Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Federal International Finance (Fif) Di Pamulang, E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Volume 21, Nomor 1, April 2020 P-Issn : 1412-968x E-Issn : 2598-9405, <https://journal.unimal.ac.id/emabis/article/download/472/333>.
- Anwar Prabu Mangkunegara Dan Tinton Rumbungan Octored. 2015. Effect Of Work Discipline, Work Motivation And Job Satisfaction On Employee Organizational Commitment In The Company (Case Study In Pt. Dada Indonesia). Universal Journal Of Management, Vol 3 Issue 8 : 318-328.
- Agustina, R. (2022). Effect Of Communication And Physical Work Environment On Employee Performance Of Pt.Vadhana International Palembang Branch. Journal Of Marketing & Human Resource Research, 3(2), 62–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.47747/Ijmhr.V3i2.700>
- Carlos, Marceline, Zamralita Dan M Nisfiannoor. Hubungan Antara Self Efficacy Dan Prestasi Kerja Karyawan Marketing. Phronesis: Jurnal Ilmiah Psikologi Industri Dan Organisasi, Vol 8, No.2, Desember 2006
- Dyah Pratiwi , Et.Al, 2023, Pengaruh Pelatihan, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja), Vol 4, No 3, Januari 2023, <https://dinastirev.org/jemsi/article/download/1325/785/3176>
- Daryanto. (2014). Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Faustyna, Faustyna, And Jumani Jumani. 2017. Pengaruh Pengembangan Karir Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis 15(1): 71–79.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Pt Bumi Aksara
- Larasati, Sindi Dan Aini Gilang. 2014. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi). Jurnal Manajemen Organisasi Vol. V, No. 3, Desember 2014. Bandung: Universitas Telkom Bandung.
- Lumentut, G., Pantow, J. & Weleng, G., 2017, Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di Lpm (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat, Acta Diurma Komunikasi, Vol. Vi, No. 1.
- Lestari, A. P., & Mahardika, I. K. (2021). Ruang Terbuka Kota Tanggap Covid-19 Studi Kasus: Lapangan Kapten Mudita, Bangli-Bali. Jurnal Senada, 418- 419.
- Januarida Wibowati, 2022, Pengaruh Komunikasi Yang Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pegadaian (Persero) Lahat, Jurnal Unpal, <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/jm/article/download/409/353/>
- Jami, Siti, Achmad Sudjadi, And Ade Irma Anggraeni. 2019. “The Role Of Organizational Commitment In Influence Of Justice Toward Employee Performance.” 5(1):383–94.
- Musliamin, (2018) Pengaruh Komunikasi Dalam Organisasi Untuk Kelancaran Kerja Di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Bone Al-Din: Jurnal Dakwah Dan Sosial Keagamaan, Vol. 4, No. 2 : 1-10.
- Muhith, Abdul.,& Siyoto, A.(2018). Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Healtyi Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Marliyana,Mahasiswa S1 Ilmu Pemerintahan,Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas Maritim Haji, [Http://jurnal.umrah.ac.id/wpcontent/uploads/Gravity_Forms/1-](http://jurnal.umrah.ac.id/wpcontent/uploads/Gravity_Forms/1-)

- /2015/08/Jurnal-Marliyana.Pdf. (8 September 2024,Pukul 20.37)
- Maria Fitri Ayu Olin Viyeni, Kusuma Chandra Kirana, Epsilandri Septyarini, 2024, Jpek (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan) Vol. 8, No. 1 April 2024, Hal. 14–22 Doi: 10.29408/Jpek.V8i1.24052 E-Issn: 2549-0893, [Https://E-Journal.Hamzanwadi.Ac.Id/Index.Php/Jpek/Article/View/24052/Pdf](https://E-Journal.Hamzanwadi.Ac.Id/Index.Php/Jpek/Article/View/24052/Pdf)
- Mahardika, Ketut, Et Al. (2016). "Pengaruh Suhu Dan Waktu Inkubasi Inokulum Vnn Terhadap Patogenisitasnya Pada Benih Ikan Kerapu Hibrida Cantik" Prosiding Seminar Nasional Perikanan Dan Kelautan Vi. (Hlm. 14-20).
- Mita Wijayanti, & Tri Susilowati. (2022). Hubungan Pengetahuan Tentang Keputusan Dengan Perilaku Penggunaan Pantyliner Pada Remaja Putri. Sehatmas: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat, 1(4), 539–546. [Https://Doi.Org/10.55123/Sehatmas.V1i4.897](https://doi.org/10.55123/Sehatmas.V1i4.897)
- Nengah Landra, Gde Bayu Surya Parwita, Ida Ayu Made Pebryanti, 2023, Pengaruh Pelatihan Kerja, Disiplin Kerja Dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar, Values, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2023, E-Issn: 2721-6810, [Https://E-Journal.Unmas.Ac.Id/Index.Php/Value/Article/Download/6208/4724](https://E-Journal.Unmas.Ac.Id/Index.Php/Value/Article/Download/6208/4724)
- Novitasari, S. (2017). Pengaruh Manajemen Laba, Corporate Governance, Dan Intensitas Modal Terhadap Agresivitas Pajak Perusahaan. Jurnal Online Mahasiswa Fekon, 4(1).
- Sari, Kurnia. 2016. “Analisis Financial Distress Pada Perusahaan Bursa Efek Indonesia”. Jurnal Ilmiah Research Sains. Vol.2 No.2:67-82
- Setiawan, A., Dan Pratama. S. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Bintang Anugerah Sejahtera. Jument, 1(11), 19-34.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutanto, P. H., & Ariyanto, E. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Fluid Indonesia. Oikonomia: Jurnal Manajemen, 14(1), 91–106. [Https://Doi.Org/10.47313/Oikonomia.V14i1.516](https://doi.org/10.47313/Oikonomia.V14i1.516)
- Safri, Ahmad Idrus, Sjamsiar Husen, Zakaria, 2023, Peran Kompetensi Untuk Mengatasi Gap Antara Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Personil Polri Di Bidang Teknologi Informasi Polda Papua, Jurnal Core, [Https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/327194121.Pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/327194121.pdf),
- Titi Laras, 2021, Kinerja Pegawai: Dampak Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemeditasi (Survey Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta), Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis Vol.9 No.2, 2021 Hal. 110 – 123, [Https://Ejurnal.Mercubuana-Yogya.Ac.Id/Index.Php/Jpsb/Article/Download/2096/961](https://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/jpsb/article/download/2096/961)
- Tiara Riska Taufik, Agustina Hanafi, Zunaidah Dan Badia Perizad, 2022), Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Ilir Barat 1 Palembang, Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen, Vol.11 , No 2. , Juni 2022, [Http://Repository.Unsri.Ac.Id/103026/1/5751-31207-1-Pb-Tiara%20riska%20taufik.Pdf](http://repository.unsri.ac.id/103026/1/5751-31207-1-Pb-Tiara%20riska%20taufik.pdf) .
- Petrus Paulus Mbette Suhendro, Zakiatuzzahrah, Dewi Ratih Sofiat, 2022, Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv Centrum Tekhnik Diesel Jakarta, Gandiwa: Jurnal Komunikasi E-Issn:2798-5180 Vol. 02 No. 02, Desember 2022 Hal 34-44, [Https://Journal.Unindra.Ac.Id/Index.Php/Gandiwa/Article/Viewfile/1454/1188](https://journal.unindra.ac.id/index.php/gandiwa/article/viewfile/1454/1188)
- Rajalahu, Yanius. “Penyelesaian Pelanggaran Kode Etik Profesi Oleh Kepolisian Republik Indonesia”. Lex Crimen Vol. Ii/No. 2/Apr-Jun/2013. Hal. 147.
- Rismawati, Mattalata. 2018. Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan. Makassar : Celebes Media Perkasa.
- Ridwan Fahrozi, Rasfiuddin Sabaruddin, Dodi Ilham, Novingky Ferdinand, Sawqi Saad El Hasan, 2022, Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sarana Media Transindo Di Jakarta, Volume 2, Nomor 1, Januari 2022 73 Copyright © 2022 Pada Penulis P-Issn: 2775-1880 E-Issn: 2775-1872, [Https://Journal-Stiehidayatullah.Ac.Id/Index.Php/Tadbir/Article/Download/106/93/183](https://journal-stiehidayatullah.ac.id/index.php/tadbir/article/download/106/93/183)
- Yoga, D., Yulianto, A., Indriyani, A., Setiadi, R., & Khojin, N. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja , Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pusat Statistik

- (Bps) Brebes. *Journal Economics And Management (Jecma)*, 1(1), 1–13.
- Wau, Samalua Waoma, F. T. F. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4, 203–212.
- Waluyo.2007.”Manajemen Publik (Konsep,Aplikasi Dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah).Bandung:Mandar Maju.
- Witra Rizky Butar-Butar, Fajar Pasaribu, Hasrudy Tanjung, 2022, Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Motivasi Terhadapkinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pemberdayaan Masyarakat Di Medan Sumatera Utara, Volume 5 Nomor 2, September 2022, <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/maneggio/article/view/17031>
- Agusyani. Murti, S & Ramahhani, N (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Bontang Utara. ISSN: 2527 -6344 (Printed), ISSN: 2580 -5800 (Online) Accredited No. 204/E/KPT/2022DOI: <https://www.doi.org/10.30651/jms.v9i2.22351> Volume 9, No. 2, 2024 (949-948).