

Analisis pengaruh budaya organisasi, gaya kepemimpinan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening terhadap kinerja pejabat imigrasi pada kantor imigrasi kelas i tpi tanjung perak

Ardian Zakaria, Sukesi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
ardian.mmxvi@gmail.com

Abstract *This study aims to examine the analysis of organizational culture factors and leadership styles through job satisfaction as an intervening variable on the performance of Immigration Officer Employees at TPI Tanjung Perak Class I Immigration Office. The analysis technique used to analyze the effect of intervening variables is used the path analysis method, with several tests conducted, among others, validity test, reliability test, descriptive analysis, classic test which includes multicollinearity test, autocorrelation test, heteroscedasticity test and normality test. The population in this study were Immigration Officers at TPI Tanjung Perak Class I Immigration Offices by 245 people, the size of the sample based on the Slovin formula in this study was as many as 71 Immigration Officials at the Tanjung I TPI Class I Immigration Office. The results of the path analysis prove that Organizational Culture has a positive and significant indirect effect on the Performance of Immigration Officers at the Class I Immigration Office of TPI Tanjung Perak mediated by Job Satisfaction. This is evidenced from the results of the t-test where the t-count of 2.164 Organizational Culture is greater than the t-table of 1.990. Meanwhile, Leadership Style has an indirect positive and significant effect on the Performance of Immigration Officers at the Class I Immigration Office of TPI Tanjung Perak mediated by Job Satisfaction. This is evidenced by the results of the t-test where the t-count of 2.103 Leadership Style is greater than the t-table of 1.990.*

Keywords: *organizational culture; leadership style; job satisfaction; employee performance.*

PENGANTAR

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi dibutuhkan sumber daya yang baik dan berkualitas. Perlu kita ketahui bahwa sumber daya manusia merupakan satu - satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, dan pengetahuan. Semua potensi tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya (Susilo, 2020). Meskipun teknologi sudah semakin maju dan komunikasi juga sudah semakin berkembang, serta tersedianya modal memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya (Sutrisno 2012:3).

Pada intinya sumber daya manusia sangat berpengaruh bagi sebuah perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan, seperti yang sudah disebutkan diatas meskipun dunia sekarang sudah jauh lebih berkembang dan memasuki era teknologi modern yang memudahkan sebuah perusahaan atau organisasi, bukan berarti sudah tidak memerlukan sumber daya manusia lagi, sebab bagaimanapun sebuah teknologi canggih dan era modern masih memerlukan bantuan sumber daya manusia untuk membuatnya seimbang. Sebuah perusahaan bisa berkembang dengan sangat pesat apabila di dalamnya memiliki banyak SDM yang berkompeten di bidangnya, sebaliknya pula apabila SDM yang berkerja di sebuah

perusahaan atau organisasi itu tidak berkualitas maka perkembangan perusahaan tersebut juga akan terhambat. Penelitian ini membahas tentang permasalahan sumber daya manusia yang ada di ruang lingkup keimigrasian.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya sebagai Lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan penerbitan visa dan paspor atau surat perjalanan republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan kinerja pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Hal ini tak lepas dari sebutan bagi imigrasi yaitu sasanti bhumi pura yakhsapurna wibhawa atau disebut dengan penjaga pintu yang berwibawa. Masuknya warga Negara asing atau keluarnya warga Negara Indonesia keluar negeri secara langsung maupun tidak langsung telah berperan dalam pembangunan nasional. Imigrasi sebagai lembaga penerbit Visa dan Surat Perjalanan Republik Indonesia di tuntutan untuk memberikan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat asing maupun masyarakat Indonesia.

Dengan adanya peningkatan arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 imigrasi dituntut untuk meningkatkan pengelolaan administrasi Surat Perjalanan Republik Indonesia, memberikan kualitas pelayanan yang prima pada masyarakat baik asing maupun masyarakat dalam negeri.

Sebagaimana fenomena di atas penulis tertarik untuk meneliti dengan judul Budaya organisasi, Gaya Kepemimpinan dengan Kepuasan Kerja Pejabat Imigrasi Pada Sebagai Variabel Intervening terhadap Kinerja Pegawai Penjabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Ada pengaruh positif secara langsung dari budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak
- H2: Ada pengaruh positif secara langsung dari gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak
- H3: Ada pengaruh positif secara langsung dari budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak
- H4: Ada pengaruh positif secara langsung dari gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak
- H5: Ada pengaruh positif secara langsung dari kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak
- H6: Ada pengaruh positif secara tidak langsung dari budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
- H7: Ada pengaruh positif secara tidak langsung dari gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dengan kepuasan kerja sebagai variable intervening.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak yang berjumlah 245 pegawai. Untuk menghitung jumlah sampel dari populasi tertentu, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

e: Batas toleransi kesalahan (*error*)

Penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% dan tingkat kepercayaan sebesar 90%, semakin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi sebagai dasar perhitungan yang digunakan adalah 245 orang, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{245}{1 + 245(10\%)^2}$$
$$n = 71,01 \text{ atau } 71$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi 71,01 atau 71 orang dari Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Dalam hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik random sampling, dimana peneliti memberi peluang yang sama bagi setiap karyawan untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian terdiri dari:

- a) Variabel eksogen adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Variabel eksogen yang digunakan dalam penelitian ini adalah budaya organisasi (X1), gaya kepemimpinan(X2).
- b) Variabel endogen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai (Y2)
- c) Variabel intervening adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Variabel intervening yang digunakan dalam penelitian ini adalah disiplin kepuasan kerja (Y1)

Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Metode Angket (kuesioner), Angket atau Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden. Penelitian ini menggunakan bentuk Angket langsung tertutup yang dirancang sedemikian rupa untuk memperoleh data tentang keadaan yang dialami responden, kemudian semua alternatif jawaban telah tertera dalam angket sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang sesuai. Instrumen yang diberikan kepada responden dengan menggunakan teknik skala likert 5 poin untuk mengukur variabel penelitian.
2. Observasi, merupakan pengamatan dan pencatatan sistematis tentang gejala-gejala yang diamati. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung (*direct observation*) dan sebagai peneliti yang menempatkan diri sebagai pengamat (*recognized outsider*) sehingga interaksi peneliti dengan subjek penelitian bersifat

terbatas. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengganti dari dokumen tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek (*self report data*), yaitu jenis data penelitian yang berupa sikap berkaitan dengan budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja serta kinerja Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dari responden yang menjadi subjek penelitian. Data subjek diperoleh dari data primer yang berupa penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden terkait dengan permasalahan.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yang berupa opini subjek (orang) secara individual untuk mengetahui langsung tanggapan responden mengenai budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja serta pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjung Perak. Data ini berupa informasi yang diperoleh melalui keterangan-keterangan dari responden yang berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, untuk mencapai tujuan yang diinginkan, peneliti menggunakan teknik analisis melalui aplikasi SPSS versi 21 dengan teknik analisis yang digunakan adalah beragam sesuai dengan kebutuhan dari tahapan yang akan dicapai. Teknik analisis yang digunakan yaitu metode analisis jalur (*Path Analysis*), dengan beberapa uji yang dilakukan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji klasik yang meliputi uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk menganalisis pengaruh variabel *intervening* maka digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur perluasan dari analisis regresi linier berganda dimana penggunaan analisis regresi adalah untuk menaksirkan hubungan kausalitas antar variabel (model kausal) yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (De Leon, et al, 2020).

Diagram jalur memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas variabel berdasarkan pada teori. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel. Di dalam menggambarkan diagram jalur yang perlu diperhatikan adalah anak panahberkepala satu yang merupakan hubungan regresi. Regresi sendiri adalah ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Gujarati, 2003). Regresi dikenakan kepada masing-masing variabel di dalam suatu model sebagai variabel pemberi respon sedang yang lain sebagai penyebab.

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan probabilitas signifikan (p) dengan taraf signifikansi (α) yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu sebesar 0,05. Apabila perbandingan nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari nilai taraf signifikansi maka hipotesis yang diajukan dapat diterima, dan apabila nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari nilai taraf signifikansi maka hipotesis ditolak.

DISKUSI

Analisis Deskriptif

Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Budaya Organisasi, dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Budaya Organisasi

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X11	71	2.00	5.00	3.4366	.62638
X12	71	2.00	5.00	3.4789	.71433
X13	71	2.00	5.00	3.5634	.67045
X1	71	2.33	4.33	3.4930	.54002
Valid N (listwise)	71				

Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Budaya Organisasi yang ada di Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,4930. Hal ini menunjukkan bahwa Budaya Organisasi pada Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak pada umumnya adalah baik.

Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Gaya Kepemimpinan, dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Gaya Kepemimpinan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X21	71	2.00	5.00	3.5775	.64724
X22	71	2.00	5.00	3.6197	.66260
X23	71	2.00	5.00	3.5211	.67314
X24	71	2.00	5.00	3.6479	.61176
X25	71	2.00	5.00	3.6338	.65986
X26	71	2.00	5.00	3.5634	.62638
X27	71	2.00	4.00	3.5775	.55193
X2	71	2.57	4.71	3.5915	.43752
Valid N (listwise)	71				

Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Gaya Kepemimpinan yang ada di Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,5915. Hal ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan pada Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak pada umumnya adalah baik.

Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Kepuasan Kerja, dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Kepuasan Kerja

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y11	71	2.00	5.00	3.6761	.78875
Y12	71	2.00	5.00	3.4789	.82565
Y13	71	2.00	5.00	3.7465	.80566
Y1	71	2.33	5.00	3.6338	.58324
Valid N (listwise)	71				

Tanggapan Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak terhadap Kepuasan Kerja yang ada di Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,6338. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja pada Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak pada umumnya adalah baik.

Tanggapan Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Tanggapan Pimpinan di terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak (Y)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y21	71	2.00	5.00	3.7042	.81756
Y22	71	2.00	5.00	3.6620	.87739
Y23	71	2.00	5.00	3.7465	.78773
Y24	71	2.00	5.00	3.5070	.89240
Y25	71	2.00	5.00	3.6761	.82418
Y26	71	2.00	5.00	3.7324	.80990
Y27	71	3.00	5.00	3.7887	.50471
Y28	71	2.00	5.00	3.6901	.68851
Y29	71	3.00	5.00	3.7042	.54496
Y2	71	2.44	4.78	3.6901	.50845
Valid N (listwise)	71				

Tanggapan pimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, sesuai pada tabel di atas menunjukkan rata-rata sebesar 3,6901. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak pada umumnya adalah baik.

Uji Validitas

Hasil uji validitas instrument yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r-hitung	r-tabel	Validitas
1	Budaya Organisasi (X1)	0,715	0,237	Valid
2	Gaya Kepemimpinan (X2)	0,810	0,237	Valid
3	Kepuasan Kerja(Y1)	0,841	0,237	Valid
4	Kinerja Pegawai (Y2)	0,941	0,237	Valid

Hasil analisis dapat dilihat pada output di atas, pada bagian Item Total Statistics dilihat pada kolom Corrected Item - Total Correlation merupakan nilai r hitung untuk masing-masing pertanyaan sebagai indikator variabel. Nilai r untuk masing-masing pertanyaan ternyata positif dan nilainya lebih besar dari r tabel product moment 0,237; maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas instrument yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	r-tabel	Reliabilitas
1	Budaya Organisasi (X1)	0,935	0,237	Reliabel
2	Gaya Kepemimpinan (X2)	0,935	0,237	Reliabel
3	Kepuasan Kerja(Y1)	0,934	0,237	Reliabel
4	Kinerja Pegawai (Y2)	0,933	0,237	Reliabel

Hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa pada tabel di atas adalah lebih besar daripada r tabel product moment 0,237 sehingga dapat dikategorikan reliabel. Selain itu nilai cronbach alpha di atas adalah jauh di atas 0,60 jadi dapat disimpulkan bahwa reliabilitas dari konstruk atau variabel penelitian adalah tinggi.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada Variabel bebas kualitas sumber daya manusia yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF)

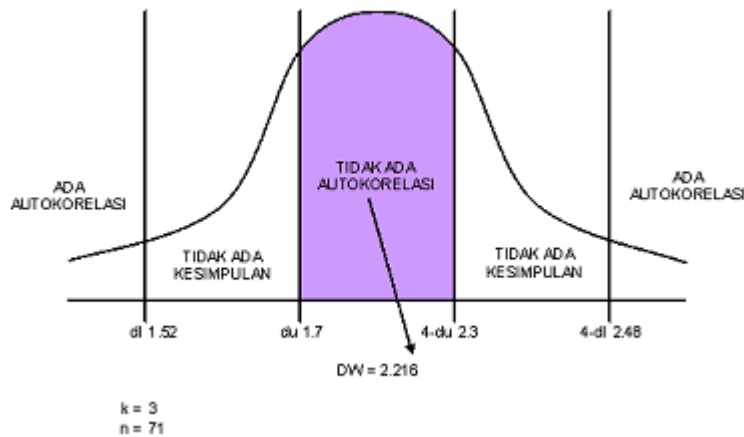
Variabel	Tolerance	VIF
Budaya Organisasi (X1) Gaya	0,654	1,529
Kepemimpinan (X2) Kepuasan Kerja (Y1)	0,631	1,585
	0,574	1,743

Karena nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0.1, maka dapat dikatakan terbebas dari Multikolinieritas.

b. Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi, dapat dilakukan uji Durbin Watson dengan ketentuan sebagai berikut:

Gambar 1. Kurva Penentuan Nilai Durbin-Watson

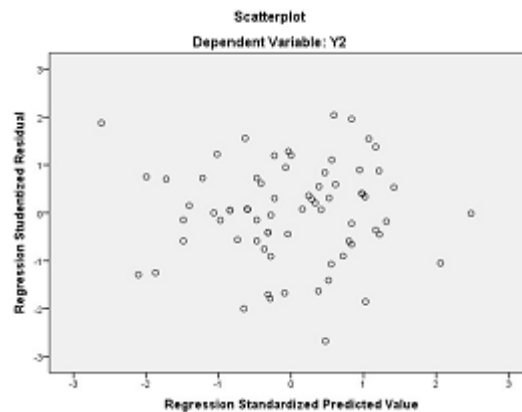


Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan didapatkan nilai Durbin Watson sebesar 2,216 termasuk di daerah yang tidak ada autokorelasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model persamaan regresi linear yang diperoleh tidak terdapat autokorelasi.

c. Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar *scatterplot* berikut ini:

Gambar 2. Scatterplot

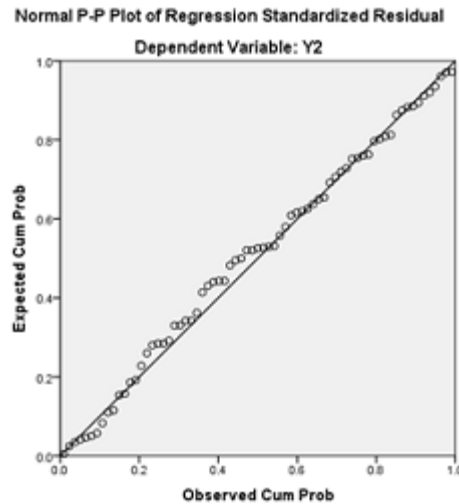


Pada gambar 2 di atas, variabel tergantung terlihat semua titik tidak mempunyai pola tertentu. Hal ini menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas.

d. Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikut garis diagonal.

Gambar 3. Normal Probability Plot



Pada grafik normal probability plot terlampir terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, menunjukkan pola distribusi normal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis secara parsial dari persamaan regresi Model I dan Model II, pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh Kepuasan Kerja disajikan sebagai berikut:

- H1: Ada pengaruh positif secara langsung dari Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Diperoleh bahwa *beta standardized coefficient* sebesar 0,357 bertanda positif dan nilai t_{hitung} sebesar 3,404 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 ($DF = 71-2-1 = 68$), maka dengan demikian terbukti bahwa hipotesis 1 **diterima**, artinya Budaya Organisasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
- H2: Ada pengaruh positif secara langsung dari Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak *Beta standardized coefficient* sebesar 0,400 bertanda positif dan nilai t_{hitung} sebesar 3,810 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,990 ($DF = 71-2-1 = 68$), maka dengan demikian terbukti bahwa hipotesis 2 **diterima**, artinya Budaya Organisasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
- H3: Ada pengaruh positif secara langsung dari Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak *Beta standardized coefficient* sebesar 0,197 bertanda positif dan nilai t_{hitung} sebesar 2,596 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 ($DF = 71-3-1 = 67$), maka dengan demikian terbukti bahwa hipotesis 3 **diterima**, artinya Budaya Organisasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

- H4: Ada pengaruh positif secara langsung dari Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak
Beta standardized coefficient sebesar 0,254 bertanda positif dan nilai t_{hitung} sebesar 3,288 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 ($DF = 71-3-1 = 67$), maka dengan demikian terbukti bahwa hipotesis 4 **diterima**, artinya Gaya Kepemimpinan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
- H5: Ada pengaruh positif secara langsung dari Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak
Beta standardized coefficient sebesar 0,558 bertanda positif dan nilai t_{hitung} sebesar 6,893 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 ($DF = 71-3-1 = 67$), maka dengan demikian terbukti bahwa hipotesis 5 **diterima**, artinya Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

Tabel 8. Hasil Uji t (H6 dan H7)

Koefisien	X-Y1	Y1-Y2	Y1 x Y2 (A)	Standar Deviasi (SD)		SD / 2 (B)	t_{hitung} (A/B)
				X	Y2		
b_1	0.357	0.558	0.199	0.113	0.071	0.092	2.164
b_2	0.400	0.558	0.223	0.140	0.071	0.106	2.103

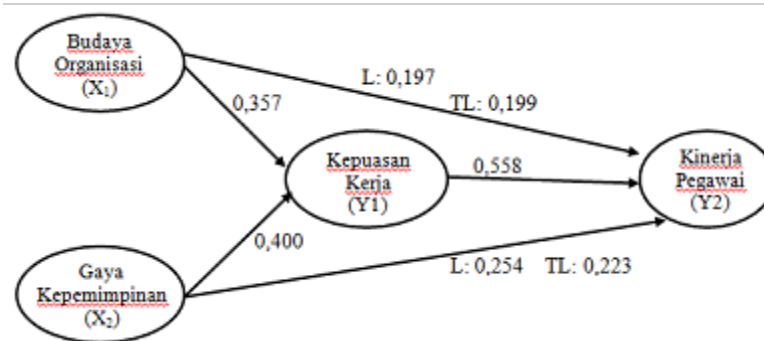
Sumber: Output SPSS

- H6: Ada pengaruh positif secara tidak langsung dari Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.
 Hasil pengujian statistik Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Hal ini dibuktikan dari hasil uji-t dimana t_{hitung} Budaya Organisasi 2,164 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 ($DF = 71-3-1 = 67$).
- H7: Ada pengaruh positif secara tidak langsung dari Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening. Hasil pengujian statistik Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Hal ini dibuktikan dari hasil uji-t dimana t_{hitung} Gaya Kepemimpinan 2,103 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 ($DF = 71-3-1 = 67$).

Analisis Jalur (Path Analysis)

Pengaruh langsung dan tidak langsung melalui variabel intervening Kepuasan Kerja pegawai dapat dilihat pada gambar 4 berikut:

Gambar 4. Hasil Analisis Jalur



Keterangan:

L: Pengaruh Langsung

TL: Pengaruh Tidak Langsung

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung } X_1 \rightarrow Y_2 &= 0,357 \times 0,558 \\ &= 0,199 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh tidak langsung } X_2 \rightarrow Y_2 &= 0,400 \times 0,558 \\ &= 0,223 \end{aligned}$$

Hasil uji statistic menunjukkan bahwa Budaya Organisasi secara langsung berpengaruh sebesar 19,7% terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Hal ini dibuktikan dengan *beta standardized coefficient* sebesar 0,197. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa Budaya Organisasi secara tidak langsung berpengaruh sebesar 19,9% terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Hal ini dibuktikan dengan *beta standardized coefficient* sebesar 0,199.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan secara langsung berpengaruh sebesar 25,4% terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Hal ini dibuktikan dengan *beta standardized coefficient* sebesar 0,254. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan secara tidak langsung berpengaruh sebesar 22,3% terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Hal ini dibuktikan dengan *beta standardized coefficient* sebesar 0,223.

Pembahasan

Pengaruh Budaya Organisasi secara langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa Budaya Organisasi secara langsung berpengaruh sebesar 19,7% terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Hal ini dibuktikan dengan *beta standardized coefficient* sebesar 0,197 yang artinya bahwa meningkatnya Budaya Organisasi akan diikuti oleh meningkatnya Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

Pengaruh Budaya Organisasi secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, dimediasi oleh Kepuasan Kerja

Hasil pengujian statistik Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Hal ini dibuktikan dari hasil uji-t pada tabel 5.13 dimana t-hitung Budaya Organisasi 2,164 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 (DF = 71-3-1 = 67).

Pengaruh Gaya Kepemimpinan secara langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan secara langsung berpengaruh sebesar 25,4% terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Hal ini dibuktikan dengan *beta standardized coefficient* sebesar 0,254 yang artinya bahwa meningkatnya Gaya Kepemimpinan akan diikuti oleh meningkatnya Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, dimediasi oleh Kepuasan Kerja

Hasil pengujian statistik Gaya Kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Hal ini dibuktikan dari hasil uji-t pada tabel 5.13 dimana t-hitung Gaya Kepemimpinan 2,103 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 (DF = 71-3-1 = 67).

Temuan ini memberikan implikasi bahwa upaya peningkatan Kinerja Pegawai dengan peningkatan faktor Budaya Organisasi menjadi lebih efektif dengan melalui peningkatan Kepuasan Kerja. Hal ini berarti keberadaan Budaya Organisasi sejatinya untuk memberikan Kepuasan Kerja kepada pegawai sehingga lebih meningkatkan Kinerja Pegawai.

Pengembangan standar operasional prosedur yang dipaparkan di atas didasarkan pada pendapat Deal & Kennedy (1982), Miner (1990), Robbins (1990) (dalam Sutrisno, 2010:3) yang menyatakan budaya yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektivitas kinerja perusahaan. Dengan adanya terapan standar operasional prosedur diharapkan dapat menjadi dasar dalam mengembangkan dan menerapkan budaya organisasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak yang diterapkan secara berkesinambungan, dan berkala diikuti dengan evaluasi dan perbaikan tanpa henti. Hanya dengan cara demikian maka budaya organisasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dapat ditanamkan dengan kuat pada setiap pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

Selain itu temuan ini memberikan implikasi bahwa upaya peningkatan Kinerja Pegawai dengan peningkatan faktor Gaya Kepemimpinan menjadi kurang efektif dengan melalui peningkatan Kepuasan Kerja. Hal ini berarti keberadaan Gaya Kepemimpinan sejatinya kurang memberikan Kepuasan Kerja kepada pegawai sehingga pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja menjadi berkurang.

Guna meningkatkan Pegawai maka para pegawai jangan hanya mencari Kepuasan Kerja saja tetapi perlu lebih menekankan pada upaya mengemban tugas tanggungjawab yang lebih besar. Selain itu gaya kepemimpinan yang diterapkan atasan perlu diperbaiki, misalnya lebih demokratis dan mengurangi sikap otoriter, sehingga pegawai merasa lebih puas dalam berkarya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Sosok pemimpin dalam organisasi dapat menjadi efektif apabila pemimpin tersebut mampu mengelola organisasinya dan mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama dalam

mencapai tujuan organisasi, akan membangun kepercayaan, rasa adil, dan simpati dari karyawan. Sikap terbuka, peduli, visioner, objektif, dan bijaksana seorang pemimpin akan memberi pengaruh pada karyawan untuk meningkatkan kinerja (Sapengga 2016: 646). Guna meningkatkan kinerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak maka hendaknya didahului dengan penguatan gaya kepemimpinan yang mampu memberikan contoh dan motivasi bagi para pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak untuk dapat mewujudkan harapan pimpinan agar kinerja individu semakin meningkat dan pada akhirnya secara keseluruhan meningkatkan kinerja organisasi di lingkungan pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

Pimpinan perlu selalu bersikap jujur dan terbuka dalam setiap perkembangan yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak agar selalu mendapat respon dan dukungan dari para bawahannya guna perbaikan yang mungkin dapat dilakukan. Pimpinan di lingkungan pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak juga perlu mempunyai sikap visioner dengan berpandangan jauh ke depan guna meningkatkan peran pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dalam urusan imigrasi dan kemajuan perekonomian negara Indonesia tercinta secara umum.

Sebagai implikasi, karena adanya pengaruh signifikan faktor Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan, maka masih perlu diupayakan peningkatannya agar secara langsung mampu meningkatkan Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak (Y2).

Sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Parjiyana et al (2015) yang telah membuktikan bahwa kepuasan kerja dan kepercayaan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di RSJD RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah; maka dalam penelitian ini juga membuktikan bahwa Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Oleh karenanya maka Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak perlu selalu meningkatkan kepuasan kerja para pegawai khususnya para Pejabat Imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.

KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan beberapa hal di antaranya:

1. Budaya Organisasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
2. Budaya Organisasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
3. Budaya Organisasi secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
4. Gaya Kepemimpinan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
5. Kepuasan Kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
6. Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Hal ini dibuktikan dari hasil uji- t pada tabel 5.13 dimana t-hitung Budaya Organisasi 2,164 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,990 ($DF = 71-3-1 = 67$).
7. Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dimediasi oleh Kepuasan Kerja. Hal ini dibuktikan dari hasil uji-t pada tabel 5.13 dimana t-

hitung Gaya Kepemimpinan 2,103 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 (DF = 71-3-1 = 67).

SARAN

Sebagai masukan maka dapat diberikan sekelumit sumbang saran yang dapat diajukan bagi perbaikan kinerja pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak yang merupakan implikasi dari hasil penelitian antara lain:

1. Guna meningkatkan Pegawai maka para pegawai jangan hanya mencari Kepuasan Kerja saja tetapi perlu lebih menekankan pada upaya mengemban tugas tanggungjawab yang lebih besar.
2. Gaya kepemimpinan yang diterapkan atasan perlu diperbaiki, misalnya lebih demokratis dan mengurangi sikap otoriter, sehingga pegawai merasa lebih puas dalam berkarya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak.
3. Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan masih perlu diupayakan peningkatannya agar secara langsung mampu meningkatkan Kinerja Pegawai Pejabat Imigrasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak (Y2).

REFERENSI

- Aji, Muhammad dan Palupiningdyah. 2016. Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal* 5(3): 178-188.
- Akbar, Evvien dan Nurhidayati. 2018. Peningkatan Kinerja Melalui *Servant Leadership*, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Dinas Pertanian Kabupaten Demak. *EKOBIS*. 19(1): 35-48.
- Asikin, lin. 2015. Pengaruh Kepercayaan Dan Penghargaan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Tribun Jakarta Pusat. *Journal of Applied Business and Economics* 2(2): 161-172.
- Damaryanthi, Anak Agung Intend dan Anak Agung Sagung Kartika Dewi. 2016. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai FEB", *E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5(2): 790-820.
- De Leon, M. V., Atienza, R. P., & Susilo, D. (2020). Influence of self-service technology (SST) service quality dimensions as a second-order factor on perceived value and customer satisfaction in a mobile banking application. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1794241.
- Fatchurahman, M. dan Herlan Pratikto. 2012. Kepercayaan Diri, Kematangan Emosi, Pola Asuh Orang Tua Demokratis dan Kenakalan Remaja. *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia* 1(2): 77-87
- Fajriah, N., dan Darokah, M. 2016. Pengaruh Efikasi Diri Dan Persepsi Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediator Pada Karyawan BMT BIF Yogyakarta. *Jurnal HUMANITAS* 13(1): 37-49
- Fratama, Annisa, Dandes Rifa dan Yunilma. 2016. Pengaruh Self Confidence, Locus of Control, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Fakultas Ekonomi* 2(1): 1-12.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang
- Gunawan, Budi. 2017. Pengaruh Servant Leadership, Kompensasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Di Kabupaten Lampung Tengah. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.

- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Penerbit PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangkunegara A.A Prabu, 2011. *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. refika aditama: Bandung.
- Mei, I., Dan Visantia. (2013). Pengaruh Efikasi Diri Dan Motivasi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Pemilik Toko Pakaian Di Pusat Grosir Metro Tanah Abang. *Jurnal Manajemen*.13(1): 1-16.
- Mira, Wike Santa dan Meily Margaretha. 2012. Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Komitmen Organisasi Dan *Organization Citizenship Behavior*. *Jurnal Manajemen* 11(2): 189-206.
- Musakabe, H. (2004). *Mencari Kepemimpinan Sejati, di Tengah Krisis dan Reformasi*. Penerbit Citra Insan Pembaru.Jakarta.
- Mustari. 2014. *Nilai Karakter: Refleksi untuk Pendidikan Karakter*. Laksbang Pressindo. Yogyakarta.
- Nadir, Muhammad. 2016. Pengaruh servant leadership, karakteristik individu, Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Pendidikan PEPATUDZU* 1(2): 38-50.
- Northouse, Peter. G, 2013. *Kepemimpinan: Teori dan Praktik*. Edisi Keenam. Indeks. Jakarta.
- .. 2016. *Leadership: Theory and Practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Parjiyana, Susantodan M Syafril Nusyirwan³. 2015. Effect of Job Satisfaction And Self Efficacy To The Performance Of Nurse RsjdDr. RM. Soedjarwadi Province Central Java. *Buku Prosiding Konferensi Nasional Ke-2*.
- Ratnasari, Siwi Dyah dan Agus SalimAndriansyah. 2014. Effect of Self Confident and Self-Assessment for Performance with Social Skill as Moderating Variables. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* 16(11): 43-47.
- Rivai, Veithzal dan Sagala. 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*, Raja Grafindo Persada.Jakarta.
- Robbins SP, dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi* Buku 2, Salemba Empat. Jakarta.
- Sapengga, Stephen Eka. 2016. Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Daun Kencana Sakti Mojokerto. *AGORA*4(1):645-650.
- Satria, Diana Dewi, Matin dan Maaruf. 2018. Pengaruh Kepercayaan Diri dan Komunikasi Terhadap Kinerja Guru SMP Swasta di Kecamatan Pulogadung Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 4(4): 30339.
- Sebayang, Stevani dan. Jafar Sembiring. 2017. Pengaruh Self Esteem Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Di PT. Finnet Indonesia. *e-Proceeding of Management* 4(1): 3356-345.
- Septiadi, Sebastianus Alexander, Desak Ketut Sintaasih dan I Made Artha Wibawa. 2017. Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Pemediasi Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6(8): 3103-3132.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sukei (2013) *Loyalitas Pelanggan Produk Terasi Rebon*. Cetakan Pertama. Surabaya: Smartekindo.
- Sukei (2017) 'ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA MOJOKERTO', *Ekspektra: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(2), pp. 124–137.
- Sutrisno, Edi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.

- Susilo, D., Putranto, T. D., Neu, M. T. L. M., & Navarro, C. J. S. (2020). NAGEKEO WOMEN'S CULTURAL STRUGGLE AS A FLORES SUB-CULTURE AGAINST THE FLOW OF CIVILIZATION'S PROGRESS. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(01), 001-015.
- Syam, Asrullah dan Amri. 2017. Pengaruh Kepercayaan Diri (Self Confidence) Berbasis Kaderisasi Imm Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal Biotek* 5(1): 87-102.
- Trompenaars dan Ed Voerman, 2010 Servant-Leadership Across Cultures*, (New York: McGraw-Hill Companies.
- Tolis, Mega Delfiana, Bakri Hasanuddin dan Wiri Wirastuti. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Parigi Kota. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* 3(1): 79-86.
- Utaminingsih, Alifiulahtin. 2014. *Perilaku Organisasi*. UB Press.Malang.
- Yukl, Gary, 2010, *Kepemimpinan dalam Organisasi*, Edisi Kelima. PT. Indeks. Jakarta.