

**Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, dan Promosi terhadap Kualitas Pelayanan  
Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pasangkayu**

***The Influence of Education, Training, Motivation, and Promotion on Service Quality at  
The Pasangkayu Regency Civil Service Police Unit***

**Djunita Megawati Repie, Husein Hi. Moh. Saleh, Restutanti Borman**  
Jurusan Manajemen Universitas Abdul Aziz Lamadjido  
[junita9799@gmail.com](mailto:junita9799@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, dan Promosi terhadap Kualitas Pelayanan Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pasangkayu. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif dan jenis data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder jumlah responden 70. Adapun metode statistik yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 for Windows. Dari hasil uji regresi dapat dilihat bahwa variabel faktor pelatihan lebih dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Kesatuan Polisi Pamong Praja (Pol-PP) Kabupaten Pasangkayu. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kesatuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) Kabupaten Pasangkayu. Sehingga disimpulkan bahwa variabel pelatihan menjadi faktor yang paling mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesatuan Polisi Pamong Praja (Pol-PP) Kabupaten Pasangkayu.

**Kata Kunci : Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, Promosi, Kualitas Pelayanan**

**ABSTRACT**

*This research aims to identify and analyze the influence of education, training, motivation, and promotion on the service quality of the Civil Service Police Unit (CSPU) in Pasangkayu Regency. This study employed a descriptive and verificative research design, utilizing quantitative data. The data sources used were primary and secondary data, involving a total of 70 respondents. The statistical method applied was multiple linear regression using the SPSS version 16.0 for Windows program. The results of the regression analysis showed that the training variable was the most dominant factor influencing the service quality of the Pasangkayu Regency Civil Service Police Unit (CSPU). This indicates that the training variable has a significant impact on the service quality provided by the Pasangkayu Regency Civil Service Police Unit (CSPU). Therefore, it is concluded that the training variable is the most influential factor affecting the service quality of the Pasangkayu Regency Civil Service Police Unit (CSPU).*

**Keywords : Education, Training, Motivation, Promotion, Service Quality**

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik Pemerintah didirikan untuk memastikan bahwa individu dapat menjalani kehidupan yang memuaskan. Pada

intinya, pemerintah melayani masyarakat, memfasilitasi dan berinteraksi penting antara pemberi layanan dan penerima layanan. Hubungan ini menyoroti dinamika

antara badan pemerintahan dan masyarakat yang mereka awasi, menekankan tanggung jawab pemerintah untuk mengatasi tantangan yang di hadapi dalam yuridiskasinya (Daerahnya). Pada akhirnya, kebutuhan akan layanan-layanan tersebut merupakan hal mendasar bagi kesejahteraan manusia.

Hakikatnya manusia memerlukan fungsi regulasi di berbagai aspek kehidupan, termasuk struktur kemasyarakatan dan pemerintahan. Oleh karena itu keberadaan pemerintah sangatlah penting bagi kehidupan manusia, khususnya dalam menjaga ketertiban dan ketentraman masyarakat. Aspek mendasar tersebut merupakan kebutuhan esensial yang harus diprioritaskan sebelum memenuhi kebutuhan dasar lainnya. Oleh karena itu, wilayah tersebut dikelola pemerintah daerah dan diawasi Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP), yang merupakan instrument penting dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Sebaliknya, era keterbukaan dan kemajuan yang pesat di berbagai sektor saat ini telah menciptakan masyarakat yang lebih dinamis dan berwawasan luas. Hal ini menuntut peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang telah disediakan oleh Pemerintah. Satuan Polisi pamong praja (Satpol-pp) dalam menjalankan tanggung jawabnya seringkali bergelut dengan reputasi buruk. Mereka dianggap sewenang-wenang, arogan, dan menindas, sifat-sifat yang menutupi tugas mereka. Persepsi ini menunjukkan bahwa pendekatan mereka lebih condong pada kekerasan (*brute force*) dibandingkan pemikiran strategis, terutama pada saat kegiatan penegakan hukum, yang

selanjutnya berdampak pada citra Masyarakat terhadap Satpol-PP.

Kabupaten Pasangkayu yang dulu bernama Kabupaten Mamuju Utara terletak di Provinsi Sulawesi Barat dan beribukota di Pasangkayu sendiri. Nama “Pasangkayu” berasal dari bahasa kaili yang menggabungkan istilah “Vova” mengacu pada jenis kayu bakau yang tumbuh subur di sepanjang pantai, sedangkan “Sanggayu” berarti batang atau pohon tunggal. Bersama-sama, kata ini menyampaikan esensi dari “Sepotong Kayu” atau “Pohon Bakau”, yang menggambarkan warisan alam wilayah tersebut. Awalnya bernama “Vova Sanggayu”, nama tersebut perlahan-lahan berkembang menjadi bentuknya yang sekarang. Tanggal 28 Desember 2017, Presiden Indonesia, Joko Widodo, mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2017 yang mengubah Kabupaten Mamuju Utara menjadi Kabupaten Pasangkayu. Kabupaten baru ini terbentuk melalui pemekaran Kabupaten Mamuju dan mencakup beberapa Kecamatan, antar lain Pasangkayu, Sarudu, Baras, dan Bambalamotu. Saat ini Pasangkayu terdiri dari 12 Kacamatan yang dibentuk dengan membagi Kabupaten Induk menjadi dua. Ibukota Pasangkayu terletak kurang lebih 276 Kilometer dari Mamuju, dan wilayah Kabupatennya sendiri terbentang seluas 3.043,75 km<sup>2</sup>. Luasnya 75 Kilometer persegi, menjadikannya salah satu Kabupaten terbaru di Sulawesi Barat bagian Utara.

Distrik ini berisi wilayah-wilayah yang sudah berkembang namun belum tertata dengan baik. Akibatnya timbul permasalahan seperti penataan bangunan tempat tinggal, fasilitas umum yang kurang

memadai, fasilitas sosial yang tidak tertata dengan baik, dan masih banyaknya pedagang kaki lima. Tantangan-tantangan ini mengharuskan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol-PP) untuk mengimplementasikan upaya yang efektif mengingat tugas utamanya adalah menegakkan Peraturan Daerah (PERDA) dan keputusan Kepala Daerah (PERKADA), serta menjaga ketertiban umum dan menjamin keamanan masyarakat. Sesuai dengan Pasal 256 Ayat 71 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terdapat pula peraturan lebih lanjut yang mengatur operasional Pamong Praja di masing-masing Daerah. Dalam perannya, Satpol PP memiliki andil yang signifikan dalam mendukung Otonomi Daerah juga meningkatkan layanan publik di wilayah setempat.

Satpol Kabupaten Pasangkayu memiliki tugas menjaga ketertiban dan ketentraman bagi Masyarakat. Agar dapat melaksanakan tanggaung jawabnya dengan efektif, sangat penting bagi unit ini untuk memiliki jumlah personel yang memadai. Pada Tahun 2020, terdapat 227 Anggota Satpol-PP yang bertugas melayani populasi sekitar 193.098 jiwa. Pada pertengahan Tahun 2023, populasi ini telah meningkat menjadi 193.469 jiwa, yang mengahdirkan tantangan besar bagi unit ini dalam mengelola pengawasan Masyarakat dan menyediakan layanan penting. Selain itu, meskipun Satpol-PP memiliki tanggung jawab dalam menegakkan kebijakan Peraturan Daerah (PERDA), komunikasi serta sosialisasi peraturan tersebut oleh Pemerintah dan lembaga terkait sering kali kurang memadai. Hal ini membuat Masyarakat kurang memahami pentingnya

dan implikasi Peraturan tersebut. Satpol-PP sering menghadapi konflik dengan masyarakat yang merasa hak-haknya tidak dihormati, serta menganggap tindakan Pemerintah sebagai suatu ketidakadilan. Ketidakpuasan ini akan berujung pada pelanggaran terhadap Peraturan Daerah yang ditetapkan. Dengan adanya tantangan tersebut, terlihat bahwa Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pasangkayu belum sepenuhnya menyadari potensi dirinya sebagai pelayan masyarakat yang mampu membangun dan memelihara ketertiban dan ketentraman Masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan ini tidak bisa dilepaskan dari kualitas sumber daya manusia (SDM) Satpol PP itu sendiri. SDM yang kompeten, termotivasi, dan berintegritas adalah fondasi utama bagi terciptanya pelayanan prima. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti pendidikan, pelatihan, motivasi, dan promosi jabatan menjadi sangat relevan untuk dikaji.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparat satpol Kabupaten Pasangkayu yaitu berjumlah 227 pegawai. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 70 pegawai. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh empat variabel bebas (independen), yaitu pendidikan (X1), pelatihan (X2), motivasi

(X3), dan promosi (X4) terhadap variabel terikat (dependen), yakni kualitas pelayanan (Y). Berikut hasil dari analisis regresi linear berganda dan menggunakan bantuan program *statistical product and service solutions release 16 for windows* (SPSS 16) disajikan dalam table dibawah ini:

**TABEL 1**  
**Hasil perhitungan regresi linear berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,019	,772		3,911	,000
	X1	,236	,120	,237	3,299	,016
	X2	,309	,088	,355	4,240	,000
	X3	,101	,084	,102	2,713	,029
	X4	,234	,090	,247	3,375	,009
a. Dependent variable:						
Multiple R : 0,879		F hitung : 12,539				
R square : 0,772		F tabel : 3,14				
Adjusted R square : 0,727		T hitung : 1,207				
		T tabel : 2,38419				

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik SPSS versi 16.0, hasil dari analisis regresi linear berganda yang ditampilkan dalam table diatas dapat dirumuskan dalam bentuk persamaan regres sebagai beikuti :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$= 0,019 + 0,237X_1 + 0,355X_2 + 0,102X_3 + 0,247X_4$$

Maka, hasil perhitungan diatas dijelaskan:

Nilai konstanta (a) 0,019 jika semua variabel  $X_1, X_2, X_3$ , dan  $X_4$  bernilai (0), maka nilai kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,019.

Koefisien pendidikan (X1) yang bernilai positif sebesar 0,237. Menunjukkan bahwa setiap aspek pendidikan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan semakin baik, dengan kenaikan tingkat 1 satuan sebesar 0,237

dengan asumsi variabel lainnya dalam model tetap.

Koefisien pelatihan (X2) bernilai positif sebesar 0,355. Menunjukkkan bahwa pelatihan memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan kualitas pelaynan, dimana setiap peningkatan 1 satuan pada pelatihan berdampak pada kenaikan kualitas pelaynan.

Nilai koefisien motivasi (X3) bernilai positif sebesar 0,102 mencerminkan pengaruh yang sangat kecil dan hamir tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sebesar 0,102 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Nilai koefisien promosi (X4) bernilai positif sebesar 0,247 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam aspek promosi akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,247 dengan asumsi variabel lain tetap.

Dapat dilihat pada Tabel diatas, terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (Multiple R) mencapai 0,879. Demikian dapat diartikan bahwa tingkat keeratan hubungan pendidikan, pelatihan, motivasi dan promosi terhadap kualitas layanan Satpol-PP Kabupaten Pasangkayu Sangat kuat. Hasil perhitungan Multiple R tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan, pelatihan, motivasi dan promosi memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kualitas layanan. Menurut Sugiyono (2019), jika mendapatkan nilai 0,80-1,000 itu menunjukkan hubungan sangat kuat antar variabel independen dengan dependen dalam regresi linear berganda.

Nilai koefisien determinasi yang tercantum dalam kolom Adjusted R Square adalah 0,727. Angka ini menunjukkan bahwa factor-faktor seperti pendidikan, pelatihan, motivasi, dan promosi memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan satpol-pp Kabupaten Pasangkayu dengan nilai 72,7%. Sementara itu, 36,3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam model regresi di dalam penelitian ini.

#### Uji signifikansi simultan (Uji statistik F)

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil uji simultan menggunakan uji statistik F menunjukkan bahwa variabel pendidikan, pelatihan, motivasi dan promosi secara kolektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Satpol-PP Kabupaten Pasangkayu. Kesimpulan ini didasarkan pada nilai F-hitung 12,539 yang jauh melebihi nilai F-tabel yang hanya 3.14 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kita dapat menegaskan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

#### Uji signifikansi parsial (Uji statistik t)

- a. Dalam tabel rasio, variabel pendidikan ( $X_1$ ) menunjukkan nilai probabilitas atau signifikansi sebesar 0,016. Selain itu, nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel pendidikan tercatat sebesar 0.289, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  kritis adalah 2.38419. Ini menunjukkan bahwa variabel pendidikan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan yang disediakan (Satpol) Kabupaten Pasangkayu.
- b. Pada table koefisien, variabel pelatihan ( $X_2$ ) menunjukkan nilai probabilitas atau signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$ . Disisi lain, variabel kompensasi menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  yaitu 4,240, sedangkan nilai  $t_{tabelnya}$  2.38419. Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel pelatihan memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan kesatuan

pamong praja kabupaten Pasangkayu.

- c. Pada variabel motivasi ( $X_3$ ), tercatat dalam table koefisien bahwa nilai probabilitas atau nilai signifikansinya tercatat sebesar 0,029 yang jauh dibawah 0,005. Selain itu, nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel pelatihan ialah 2,713, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  mencapai 2.38419. Angka-angka ini mengindikasikan bahwa variabel pelatihan memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan kesatuan satpol-pp Kabupaten Pasangkayu.
- d. Sementara itu, untuk variabel promosi ( $X_4$ ) yang juga tercantum dalam tabel *Coefficients*, nilai probabilitas atau yang dikenal sebagai nilai signifikansi tercatat sebesar  $0,009 < 0,005$ . Disisi lain, nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel promosi yaitu 3,375, jika kita bandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  yang mencapai 2.38419. Dengan demikian variabel promosi juga berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan dikesatuan polisi pamong praja (Satpol-PP) Kabupaten Pasangkayu.

#### Pembahasan penelitian

##### Pembahasan pengaruh pendidikan terhadap kualitas pelayanan kesatuan polisi pamong praja (Satpol-pp) Kabupaten Pasangkayu.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pegawai Satpol PP. Pegawai dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan kognitif yang lebih baik, berpikir kritis, dan mampu menyelesaikan tugas pelayanan secara efektif. Penelitian Alfian Khairi (2017), mendukung hasil ini dengan menyatakan bahwa pendidikan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Pendidikan



memberikan fondasi dalam memahami aturan, etika, dan cara berinteraksi dengan masyarakat.

Teori yang mendukung adalah teori Human Capital (Becker, 1993) yang menyatakan bahwa pendidikan merupakan bentuk investasi dalam meningkatkan kompetensi dan produktivitas pegawai. Dengan demikian, hasil ini sejalan dan mendukung teori penelitian sebelumnya.

#### **Pembahasan pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan satuan polisi pamong praja (Satpol-pp) Kabupaten Pasangkayu.**

Hasil penelitian ini menemukan bahwa penelitian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pelatihan yang tepat sasaran dan berkelanjutan meningkatkan kemampuan teknis dan perilaku kerja petugas Satpol PP. Penelitian Alfian Khairi (2017) menunjukkan bahwa pelatihan meningkatkan keterampilan disiplin, dan profesionalisme dalam pelayanan. M.Rizki (2024) juga menyatakan bahwa pelatihan yang berbasis kompetensi akan berdampak langsung terhadap pelayanan, terutama dalam konteks pelayanan publik yang dinamis dan menuntut respon cepat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan keduanya, serta didukung oleh teori pelatihan efektif (Goldstein & Ford, 2002) dan teori Human Capital yang menyatakan bahwa pelatihan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan melalui pelatihan.

#### **Pembahasan pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan kesatuan polisi pamong praja (Satpol-pp) Kabupaten Pasangkayu.**

Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh signifikan

terhadap kualitas pelayanan. Pegawai yang termotivasi menunjukkan sikap kerja yang lebih antusias, disiplin, dan bertanggung jawab dalam melayani masyarakat. Penelitian Alfian Khairi (2017) menyatakan bahwa motivasi intrinsik seperti rasa bangga terhadap pekerjaan dan keinginan untuk berkontribusi mendorong kinerja yang lebih baik. Kiki (2023) juga mengaskan bahwa pegawai dengan motivasi tinggi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan memiliki semangat kerja yang stabil meskipun dalam kondisi tekanan.

Hasil ini konsisten dengan teori dua faktor (Herzberg, 1959, yang membedakan antara faktor pemicu kepuasan kerja dan faktor pencegah ketidakpuasan. Motivasi sebagai faktor internal mampu mendorong kualitas kerja dan pelayanan.

#### **Pembahasan pengaruh promosi terhadap kualitas pelayanan kesatuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pasangkayu.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi berpengaruh, tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem promosi di Satpol PP belum sepenuhnya dijadikan motivasi kerja atau belum berbasis kinerja secara optimal. Penelitian Yanuar (2017) menunjukkan bahwa promosi yang tidak transparan atau hanya berdasarkan masa kerja cenderung tidak memotivasi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jika promosi tidak didasarkan pada prestasi, maka tidak akan mendorong pegawai untuk menunjukkan kinerja terbaiknya.

Temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan teori Path-Goal Theory

(House,1971) yang menekankan bahwa penghargaan (termasuk promosi) harus menjadi alat motivasi yang relevan dan diharapkan. Jika promosi tidak dianggap adil atau tidak relevan oleh pegawai, maka dampaknya terhadap kualitas pelayanan menjadi lemah.

**Pembahasan pengaruh pendidikan, pelatihan, motivasi, dan promosi terhadap kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP Kabupaten Pasangkayu.**

Satpol PP membutuhkan intervensi yang lebih bersifat praktikal dan langsung, bukan hanya pendidikan formal semata. Dengan memperkuat pelatihan berkala dan didukung motivasi internal, serta promosi yang adil, diharapkan pelayanan public Satpol PP dapat meningkat, citra institusi membaik dan masyarakat merasa lebih terlayani dengan baik.

Temuan ini sejalan dengan Alfian Khairi (2017) yang menyatakan bahwa pendidikan, pelatihan, dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Satpol PP. penelitian ini juga mendukung temuan M.Rizki (2024) yang menunjukkan bahwa pelatihan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, serta Yanuar (2017) yang menegaskan pentingnya promosi sebagai insentif kerja. Namun berbeda dengan Kiki (2023), yang menemukan bahwa motivasi memiliki pengaruh paling kuat, pada penelitian ini menjadi faktor paling dominan. Hal ini dapat dipahami karena tantangan di lapangan Kabupaten Pasangkayu menuntut keahlian teknis yang hanya dapat diperoleh dari penelitian, bukan sekedar dorongan motivasi.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

1. Pendidikan, pelatihan, motivasi dan promosi telah mendapat tanggapan tinggi dari para responden, yang mencerminkan bahwa faktor –faktor tersebut telah dijalankan dengan baik oleh Satpol PP Kabupaten Pasangkayu. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dinilai sudah cukup baik oleh masyarakat.
2. Pendidikan, pelatihan, motivasi, dan promosi terhadap kualitas pelayanan Satpol PP Kabupaten Pasangkayu secara simultan dinilai tinggi oleh responden, yang berarti keempat variabel tersebut bersama-sama berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan Satpol PP Kabupaten Pasangkayu.
3. Pendidikan memperoleh tanggapan positif dari responden sebagai faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan pegawai telah memberikan kontribusi nyata yang menunjang pelayanan yang lebih baik.
4. Pelatihan dinilai sangat penting oleh responden dalam meningkatkan kompetensi kerja, yang mengindikasikan bahwa pelatihan yang diterima pegawai telah membantu mereka menjalankan tugas dengan lebih profesional, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan lapangan.
5. Motivasi mendapatkan tanggapan positif dari responden sebagai pendorong semangat kerja dan kinerja pelayanan, yang berarti bahwa suasana kerja, kepuasan, dan faktor-faktor pendorong lainnya telah mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan.
6. f). Promosi dianggap sebagai salah satu aspek penting oleh responden dalam mendorong kinerja pegawai, yang menunjukkan bahwa sistem promosi yang baik akan menciptakan iklim kerja

yang kompetitif dan berkeadilan, sehingga berdampak positif terhadap mutu pelayanan Satpol PP.

### **Saran**

Penulis memberikan saran, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

- a) Pendidikan, masih ada pegawai merasa bahwa pengalaman belajar yang mereka miliki belum sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini. Oleh karena itu, disarankan agar mereka diberikan kesempatan mengikuti pelatihan atau pendidikan tambahan yang benar-benar berkaitan dengan tugas di lapangan, seperti pelatihan tentang aturan Daerah atau cara berkomunikasi dengan masyarakat.
- b) Pelatihan, penting bagi pihak penyelenggara pelatihan untuk menjelaskan tujuan pelatihan sejak awal dan memastikan materi yang diberikan benar-benar membantu pekerjaan sehari-hari pegawai Satpol PP.
- c) Motivasi, sebagian pegawai merasa belum memiliki hubungan sosial yang baik di tempat kerja. Untuk itu, perlu diciptakan suasana kerja yang lebih baik akrab dan mendukung. Misalnya, dengan mengadakan kegiatan kebersamaan atau memperbanyak kerja tim agar pegawai bisa saling mengenal dan bekerja sama dengan baik.
- d) Promosi, dari hasil penelitian masih ditemukan bahwa beberapa pegawai merasa adanya ketidaknyamanan atau perasaan tidak adil antar pegawai. Disarankan agar system promosi dan pembagian tugas dilakukan secara jujur, terbuka, dan berdasarkan kinerja. Sehingga tidak ada pegawai yang merasa haknya diambil atau tidak dihargai.
- e) Kualitas pelayanan, beberapa pegawai mengaku belum bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan sosialisasi ulang dan pengingat tentang standar kerja yang berlaku. Pegawai juga dibimbing agar bisa memberikan pelayanan yang sesuai aturan dan lebih profesional.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amri, S. (2018). Pengaruh kepercayaan diri (self confidence) berbasis ekstrakurikuler pramuka terhadap prestasi belajar matematika siswa SMA Negeri 6 Kota Bengkulu. *Jurnal Pendidikan Matematika Raflesia*, 3(2), 156-170.
- Anggraeni, R. (2015). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). *Ekonomi Bisnis*, 20(1).
- Apriliani, D., & Aulianita, R. (2020). Pengaruh media sosial facebook terhadap perilaku cyberbullying pada smk patriot 1 bekasi. *Bina Insani ICT Journal*, 7(1), 23-32.
- Ardiansah, I., & Maharani, A. (2021). *Optimalisasi Instagram Sebagai Media Marketing: Potret Penggunaan Instagram sebagai Media Pemasaran Online pada Industri UKM*. CV. Cendekia Press.
- Ardiansah, I., & Maharani, A. (2021). *Optimalisasi Instagram Sebagai Media Marketing: Potret Penggunaan Instagram sebagai Media Pemasaran Online pada Industri UKM*. CV. Cendekia Press.



- Dampak Cyberbullying Di Media Sosial Pada Remaja Dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Bimbingan Dan Konseling. *Jurnal Neo Konseling*, 1(1).
- Endarwita, E. (2019). The Influence of Leadership Style and Discipline Toward Performance on CV. Cahaya Employee. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 7(1), 131-138.
- Fitriani, Y., & Pakpahan, R. (2020). Analisa Penyalahgunaan Media Sosial untuk Penyebaran Cybercrime di Dunia Maya atau Cyberspace. *CAKRAWALA: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 20(1), 21-27.
- Goran, Petrus Dosi, Askardiya Mirza Gayatri, and Fajar Kurniadi. Pengaruh Cyberbullying Terhadap Prestasi Belajar Siswa SMA PGRI 4 Cipayung. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*, 10(2) (2020)
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.
- Mariskhana, K. (2019). Prestasi Belajar Sebagai Dampak Dari Minat Baca Dan Bimbingan Belajar Siswa IPS. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 19(1), 71-78.
- Mila, A. (2022). *Analisis Perilaku Cyberbullying pada Peserta Didik di SMP Negeri 17 Bandar Lampung* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Munawir, M., & Ardiansyah, A. (2017). Decision Support System Pemilihan Karyawan Berprestasi Dengan Pendekatan Analisa Gap Profile matching Di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Aceh. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 1(1), 7-14.
- Nurcaya, N., Ebe, A., Arisa, A., Rahmi, N., & Samad, A. G. (2022). Pengaruh Verbal Reinforcement pada Motivasi Belajar Siswa. *Deiksis: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 9(1), 66-75.
- Ramly, R. A., & Ayu, S. (2022). Pengaruh Media Sosial Terhadap Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Kependidikan Media*, 11(3), 107-119.