



Pengaruh Model Kepemimpinan *Servant Leadership* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Anggota Polisi di Polres Metro Jaya Jakarta Selatan

Imas Fauzyah¹, Dina Afriani Sirait²

¹Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

²Universitas Winaya Mukti, Indonesia

Email: nifauzyah@uinsgd.ac.id

Abstract

This research aims to determine whether there is an influence of organizational culture and servant leadership on the performance of police officers at Polres Metro Jakarta Selatan. The sample used in this research was 575 respondents consisting of 545 male respondents and 30 female respondents. The research design used in this research is quantitative causality. As a result, it was found that the magnitude of the influence of organizational culture on employee performance was 0.463 and the magnitude of the influence of servant leadership on employee performance was 0.501. It can be concluded that organizational culture and servant leadership partially have an influence on the performance of police officers at Polres Metro Jaya Jakarta Selatan.

Keywords: *employee performance, organizational culture, police, servant leadership.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari budaya organisasi dan servant leadership terhadap kinerja pegawai pada Anggota Polisi di Polres Metro Jaya Jakarta Selatan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 575 responden yang terdiri dari 545 responden laki-laki dan 30 responden Perempuan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif kausalitas. Hasilnya, ditemukan besaran pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,463 dan besaran pengaruh servant leadership terhadap kinerja pegawai sebesar 0,501. Dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi dan servant leadership secara parsial memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Anggota Polisi di Polres Metro Jaya Jakarta Selatan.

Kata kunci: budaya organisasi, kinerja pegawai, polisi, servant leadership.

Informasi Artikel

Diterima: 05-08-2023

Direvisi: 01-09-2023

Diterbitkan: 01-10-2023



1. PENDAHULUAN

Anggota kepolisian sedang menjadi sorotan publik belakangan ini pasalnya banyak oknum yang melakukan tindakan yang mencoreng nama baik Kepolisian Republik Indonesia atau disebut dengan POLRI. Perilaku pencorengan tersebut menggerus kepercayaan terhadap instansi dan menjadi fokus utama perhatian publik. Isu yang berkembang belakangan membuat publik mengalami degradasi kepercayaan yang kuat terhadap Polri. Walaupun kasus tersebut tidak bisa mengeneralisasi Polri secara keseluruhan. Akan tetapi, Sagiyanto (2016) melansir dalam pikiran rakyat pada tahun 2010 bahwa sebagai contoh, kasus yang dimunculkan oleh mantan Kabareskrim Polri Susno Duadji dapat menjadi isu yang liar dan asumsi negatif terhadap Polri dalam semua tingkatan.

Deretan kinerja yang prestatif tersebut tidak terlepas dari budaya organisasi Polri. Sani (2004) menjelaskan bahwa secara simultan dan parsial budaya organisasi Polri yang terdiri dari inovasi, imbalan, kerjasama dan pelayanan berpengaruh terhadap kinerja anggota. Penelitian ini menitikberatkan pada kepuasan publik terhadap kinerja Anggota Polri khususnya di lingkungan Polresta Malang dengan visi menjadi pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat yang selalu dekat dan bersama-sama dengan masyarakat, serta sebagai aparat penegak hukum yang profesional dan proporsional yang selalu menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia, pemelihara Kamtibmas, serta mewujudkan keamanan dalam negeri dalam suatu kehidupan nasional yang demokratis dan masyarakat yang sejahtera demi terwujudnya masyarakat madani.

Budaya organisasi penting dalam mendukung kinerja anggotanya, walau sifatnya tidak seformal aturan yang baku ditetapkan dan menjadi aturan pasti tetapi budaya organisasi mampu membentuk pribadi anggotanya dalam menjalankan seperangkat aturan yang telah ditetapkan tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan Sagiyanto (2016) mengenai konstruksi makna performa budaya di tubuh Polri secara deskriptif analitik berdasarkan enam karakteristik budaya dari Morrey dan Luthans (1987). Keenam karakteristik itu di antaranya aturan perilaku, norma, nilai dominan, filosofi, peraturan dan iklim organisasi. Selanjutnya pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan dengan motivasi anggota dalam meningkatkan kinerja khususnya Korps Brimob Polri juga diteliti oleh Putra dan Prianggono (2022). Dalam penelitian dijelaskan bahwa gaya kepemimpinan dan budaya organisasi secara signifikan keduanya mempengaruhi motivasi kerja anggota polri yang pada akhirnya menjadi modal awal dalam menampilkan kinerja yang baik. Lăzăroiu (2015), Lecho (2020) dan Hemakumara (2020) menjelaskan bahwa motivasi individu dalam bekerja menjadi faktor yang penting dalam menentukan kinerja individu tersebut di termpat kerjanya.

Sani (2004) mengutip penjelasan Roesmanhadi (1999) mengenai upaya untuk melakukan pembenahan organisasi di lingkungan Polri, terdapat 3 (tiga) aspek yang perlu mendapatkan perhatian yang serius, di mana ketiga aspek tersebut merupakan satu kesatuan yang utuh yang tidak dapat dipisahkan, yaitu: (1) Aspek Struktural, Polri untuk sementara waktu masih berada di bawah Dephankam, sehingga masih terasa bahwa proses kemandirian Polri masih memerlukan waktu tertentu dalam menuju statusnya sebagai suatu lembaga pemerintah non departemen yang langsung di bawah Presiden. (2) Aspek Instrumental, perubahan dalam aspek ini meliputi, visi, misi, tujuan, doktrin, kewenangan, kompetensi, kemampuan fungsi dan ilmu

pengetahuan. (3) Aspek Kultural (budaya), merupakan aspek yang sangat vital dari perubahan pada kedua aspek yang lainnya. Di mana pada akhirnya perubahan atau pembaharuan Polri harus terwujud dalam bentuk dan kualitas pelayanan yang aktual Polri terhadap masyarakat.

Kata kultur memiliki banyak arti dan konotasi di kalangan masyarakat umum. Schein menyatakan kata kultur harusnya digunakan untuk tingkat asumsi dan keyakinan yang lebih mendalam dirasakan oleh semua anggota organisasi yang kemudian bekerja tanpa disadari. Aspek kultural yang diterapkan dengan baik akan mendatangkan sejumlah manfaat yang baik pula. Setiawan *et al.* (2020) mengutip penjelasan Puspita pada tahun 2008 bahwa Adapun manfaat dari penerapan budaya kerja yang baik antara lain, a) Memelihara lingkungan kerja yang serasi serta harmonis. b) Menciptakan kondisi kerja yang teratur. c) Menciptakan kondisi kerja yang tertib dan aman. d) Memastikan pelaksanaan hak dan kewajiban kerja. e) Memakmurkan dan mensejahterakan pekerja; dan f) Meningkatkan etos kerja yang tinggi dan dinamis.

Wibowo menjelaskan bahwa kultur organisasi yang merupakan seperangkat nilai dan keyakinan bersama yang mendasari identitas perusahaan (Kholik, 2019). Ratmono (2013) menjelaskan suatu refleksi kritis mengenai kultur Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selain itu, Siregar (2014) juga menjelaskan tinjauan kritis reformasi kultural Polri (1999-2012), dalam penjelasannya disebutkan bahwa reformasi kultural Polri perlu melibatkan analisis di seluruh fungsi-fungsi yang ada dalam Polri. Dalam refleksinya, perbaikan terhadap kultur yang ada masih diperlukan karena masih adanya kelemahan dalam aktor polri, penyalahgunaan jabatan dan kewenangan, serta pertarungan kepentingan. Kultur Polri dibangun sebagai pengayom masyarakat. Dalam memunculkan kultur yang baik, diperlukan pendukung terwujudnya budaya kerja positif, memberi ruang untuk tumbuh dan mencapai kualitas kerja maksimal anggota, salah satunya adalah kepemimpinan.

Setiawan *et al.* (2020) menyatakan bahwa terbentuknya budaya kerja diawali tingkat kesadaran pemimpin karena besarnya hubungan antara pemimpin dengan bawahannya sangat menentukan cara tersendiri apa yang dijalankan dalam perangkat satuan kerja dalam organisasi. Faktor yang paling penting bagi organisasi adalah bagaimana seorang pemimpin, ketua, ataupun manager sebuah organisasi dapat menciptakan dan memelihara suatu budaya organisasi yang kuat dan jelas. Pelayanan terhadap kebutuhan pegawai pun menjadi hal yang penting dan menjadi dukungan untuk anggotanya. Rahadian *et al.* (2019) mengutip istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” yang dijelaskan oleh Moenir bahwa “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Unsur-unsur pelayanan publik dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Damaiyanto *et al.* (2017) mengutip penjelasan Moenir bahwa unsur-unsur tersebut yaitu sistem, personil, sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik, dan masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik. Demi mendukung hal tersebut maka dianggap penting instansi Polri menerapkan model kepemimpinan yang sesuai, yaitu

model kepemimpinan yang menitikberatkan pada kegiatan melayani sebagai metode dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Model kepemimpinan yang memiliki orientasi untuk melayani berbasis pengetahuan, partisipatif, bertanggung jawab dalam proses yang dengan etika dan sosial akan mampu meredakan konflik dalam organisasi.

Jondar (2021) menjelaskan bahwa karakteristik kepemimpinan servant melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, menunjukkan empati, melakukan penyembuhan, memiliki kesadaran, mampu melakukan persuasi, mampu merancang konsep, bersifat visioner, mampu memberikan pelayanan, memiliki komitmen terhadap pertumbuhan individu, dan kemampuan membangun komunitas. Output yang dihasilkan dari kepemimpinan servant dapat berupa output individual, tim, hingga organisasi (Coetzer *et al.*, 2017).

Servant leadership merupakan salah satu gaya yang berhasil digunakan oleh pemimpin untuk meningkatkan komitmen pegawai dalam sebuah organisasi. Hal tersebut terbukti pada penelitian (Retmono, 2013) berjudul “Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Melayani (Servant Leadership Style) dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan)”. Maka atas dasar fakta-fakta tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari budaya organisasi dan servant leadership terhadap kinerja pegawai pada Polisi di Polres Metro Jaya Jakarta Selatan.

2. METODE

2.1 Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini yaitu Anggota Polres Metro Jakarta Selatan yang berjumlah 575 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus sampling (sampling jenuh) di mana penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

2.2 Desain

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas, di mana pendekatan ini ditujukan untuk melihat sebab akibat pada variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2017). Adapun variabel yang diteliti yaitu Budaya Organisasi (X1) dan *Servant Leadership* (X2) sebagai variabel bebas (independent) serta Kinerja Pegawai (Y) sebagai variabel terikat (*dependent*)

2.3 Instrumen

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan kuesioner yang terdiri dari 3 instrumen penelitian yang telah diadaptasi oleh peneliti, yaitu skala Budaya Organisasi dengan nilai reliabilitas sebesar 0.940 dengan 14 item. Lalu, skala Servant Leadership dengan nilai reliabilitas sebesar 0.936 dengan 10 item. Terakhir, skala Kinerja Pegawai dengan nilai reliabilitas sebesar 0.959 dengan 10 item. Ketiga skala tersebut menggunakan skala Likert yang bergerak dari Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju sebagai pilihan jawabannya.

2.4 Prosedur

Penelitian ini dimulai dengan merancang penelitian yang akan dilakukan mulai dari menentukan topik, fenomena yang diangkat hingga mempersiapkan instrumen penelitian yang akan digunakan. Setelah itu dilakukan pengambilan data pada Anggota Polisi di Polres Metro Jaya Jakarta Selatan dengan menggunakan kuesioner. Selanjutnya, data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan bantuan software SPSS 26 dan SmartPLS.

3. HASIL

Terdapat 575 responden yang terdiri dari 94.8% laki-laki dan 5.2% perempuan. Rata-rata usia reponden ada pada usia 40 hingga 49 tahun yaitu sebanyak 38 responden lalu sebanyak 28 responden berusia 50 hingga 59 tahun. Sebanyak 39 responden memiliki masa kerja 21 hingga 20 tahun, lalu responden dengan masa kerja lebih dari 30 tahun terdapat 17 orang.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	545	94.8%
Perempuan	30	5.2%
Usia		
20 – 29 Tahun	95	17%
30 – 39 Tahun	102	18%
40 – 49 Tahun	216	38%
50 – 59 Tahun	162	28%
Masa Kerja		
1 – 5 Tahun	40	7%
6 – 10 Tahun	62	11%
11 – 20 Tahun	154	27%
21 – 30 Tahun	222	39%
>30 Tahun	97	17%

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas dengan SPSS 26

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	575
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.000

Sebelum dilakukannya analisis regresi berganda, peneliti melakukan uji normalitas terlebih dahulu pada data yang telah diperoleh. Berikut hasilnya (lihat tabel 2). Dari tabel hasil tersebut dapat dilihat bahwa data yang diperoleh tidak berdistribusi normal dapat dilihat dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu 0.000. Sedangkan untuk sebuah data berdistribusi normal yaitu apabila $Sig > 0.05$. Setelah dilakukan uji normalitas, peneliti melakukan uji regresi berganda menggunakan software SmartPLS 3. Hasilnya disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Berganda dengan SmartPLS 3

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Budaya Organisasi (X1) - > Kinerja Pegawai (Y)	0.463	0.463	0.046	10.013	0.000
<i>Servant Leadership</i> (X2) - > Kinerja Pegawai (Y)	0.501	0.5	0.043	11.614	0.000

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel budaya organisasi (X1) memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai (Y) dengan nilai Pvalue $0.000 < 0.05$. Lalu dapat dilihat pula bahwa variabel servant leadership (X2) memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai (Y) dengan nilai Pvalue $0.000 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel budaya organisasi dan servant leadership secara parsial dapat menjadi prediktor bagi kinerja pegawai.

4. DISKUSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari budaya organisasi dan *servant leadership* terhadap kinerja pegawai pada anggota Polisi di Polres Metro Jaya Jakarta Selatan. Hasil yang di dapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Lalu, *servant leadership* juga memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dengan nilai. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kamanjaya (2017) dan Sapengga (2016) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari servant leadership terhadap kinerja pegawai. Begitu pula Arianty (2014) dan Wardani (2016) menjelaskan adanya pengaruh signifikan dari budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini pun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani *et al.* (2023) yang menemukan adanya pengaruh antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Hasil dari penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Aji (2016) yang meneliti pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja dengan burnout sebagai variabel intervening. Kedua hasil temuan dalam penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa efek budaya organisasi dan servant leadership terhadap kinerja pegawai dapat digeneralisasikan khususnya juga pada sampel Polri.

Pada dasarnya setiap instansi pemerintah, bukan saja mengharapkan pegawai yang mampu, cakap dan terampil tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan mencapai hasil kerja yang optimal. Untuk itu pimpinan hendaknya berusaha agar pegawai mempunyai motivasi tinggi untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Disinilah pentingnya peranan motivasi untuk mendorong semangat kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Motivasi pada suatu organisasi bertujuan untuk mendorong semangat kerja para pegawai agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilan demi terwujudnya suatu organisasi.

Suatu organisasi yang baik selalu mempunyai aturan internal dalam rangka meningkatkan kinerja dan profesionalisme, budaya organisasi maupun kebersamaan, kehormatan, dan kredibilitas organisasi. Kedisiplinan merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya

manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin kerja pegawai, semakin baik hasil kerja yang didapat pegawai. Disiplin pegawai yang baik yakni mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal tersebut dapat mendorong kinerja pegawai lebih optimal lagi sehingga dapat mencapai tujuan instansi atau organisasi. Tanpa disiplin yang baik sulit bagi instansi atau organisasi untuk mencapai hasil yang optimal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi dan servant leadership secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada Anggota Polisi Metro Jaya Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki pemimpin yang berorientasi pada melayani orang lain dapat memberikan pengaruh pada kinerja para pagawainya. Begitu juga dengan budaya organisasi, di mana nilai-nilai, aturan, sistem keyakinan dan norma organisasi dapat berpengaruh terhadap kinerja para pegawai.

REFERENSI

- Aji, M., & Palupiningdyah, P. (2016). Pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan dengan burnout sebagai variabel intervening. *Management Analysis Journal*, 5(3), 178-188.
- Arianty, N. (2014). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 144-150.
- Coetzer, M. F., Bussin, M., & Geldenhuys, M. (2017). The functions of a servant leader. *Administrative Sciences*, 7(1), 1-32.
- Damaiyanto, D., Kusuma, A. R., & Karim, A. (2017). Profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Simpang Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrative Reform*, 3(1), 24-36.
- Hemakumara, M. G. G. (2020). The impact of motivation on job performance: A review of literature. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 8(2), 24-29.
- Kholik, A. (2019). Pemahaman karyawan pada budaya organisasi di PT. ABC Medium Dinamika. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 7(2). 65-73.
- Jondar, A. (2021). Implikasi kepemimpinan servant dalam bidang pendidikan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(2), 53-69.
- Kamanjaya, I. G. H., Supartha, W. G., & Dewi, I. G. A. M. (2017). Pengaruh servant leadership terhadap komitmen organisasional dan kinerja pegawai (Studi pada pegawai negeri sipil di RSUD Wangaya Kota Denpasar). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(7), 2731-2760.
- Lăzăroiu, G. (2015). Employee motivation and job performance. *Linguistic and Philosophical Investigations*, 14(14), 97-102.

- Lencho, D. M. (2020). Effect of employee motivation on job performance: In case of fiche general hospital. *International Journal of Commerce and Finance*, 6(1), 81-101.
- Putra, R. A., & Prianggono, J. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap motivasi kerja anggota Korps Brimob Polri. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 16(2), 78-93.
- Rahadian, A. H., Saputra, M., & Fauzi, M. (2019). Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 6(1), 68-75.
- Ratmono, B. M. (2013). Membaca ulang kultur Kepolisian Negara Republik Indonesia (sebuah refleksi kritis dari dalam). *Jurnal Pemikiran Sosiolog*, 2(1), 43-62.
- Sagiyanto, A. (2016). Makna performa Polri dalam membentuk budaya organisasi. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 16(1), 1-13.
- Sani, A. (2004). Analisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja anggota Kepolisian Resort Malang. *ULUL ALBAB Jurnal Studi Islam*, 5(2), 137-171.
- Sapengga, S. E. (2016). Pengaruh servant leadership terhadap kinerja karyawan pada PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto. *Agora*, 4(1), 645-650.
- Siregar, S. N. (2014). Tinjauan kritis reformasi kultural Polri (1999-2012). *Jurnal Penelitian Politik*, 11(1), 131-148.
- Suryani, S. R., Agustina, G., Komar Priatna, D., & Lusiana. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Wisma Pendawa Ciumbuleuit Bandung. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 1(1), 34-43.
- Setiawan, A., Malik, I., & Nasrulhaq, N. (2020). Budaya kerja kepolisian dalam pelayanan masyarakat di Polsek Rappocini Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(2), 657-669.
- Wardani, R. K., Mukzam, M. D., & Mayowan, Y. (2016). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 31(8), 58-65.