

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan lingkungan strategis sektor publik dalam beberapa tahun terakhir mendorong organisasi pemerintah untuk bekerja semakin efektif, adaptif, dan berorientasi pada kualitas pelayanan masyarakat. Reformasi birokrasi tidak lagi hanya menitikberatkan pada aspek administratif, tetapi juga menuntut peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan akuntabilitas, serta optimalisasi kinerja organisasi secara berkelanjutan. Dalam konteks pemerintahan modern, kualitas aparatur menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi publik dalam menjalankan fungsi pelayanan, pengawasan, dan penegakan regulasi.

Di Indonesia, penguatan reformasi birokrasi terus dilakukan melalui berbagai kebijakan pemerintah yang berorientasi pada peningkatan efektivitas organisasi publik. Keberhasilan reformasi birokrasi umumnya tercermin melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, pencapaian target organisasi, penguatan akuntabilitas kinerja, serta kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas secara profesional. Oleh karena itu, kinerja pegawai menjadi aspek yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan organisasi sektor publik. Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor utama yang memengaruhi efektivitas organisasi karena berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan organisasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Armstrong (2020) juga menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi elemen penting dalam meningkatkan produktivitas dan keberhasilan organisasi.

Kinerja pegawai tidak hanya diukur dari banyaknya aktivitas yang dilakukan, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam mencapai target, menyelesaikan tugas secara efektif, serta memberikan dampak nyata kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang optimal mencerminkan adanya efektivitas kerja, ketepatan pelaksanaan tugas, disiplin aparatur, kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target, serta terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, rendahnya kinerja pegawai dapat berdampak pada menurunnya efektivitas organisasi, terhambatnya pelaksanaan program kerja, rendahnya kepercayaan masyarakat, serta tidak tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

Salah satu organisasi publik yang memiliki tantangan kerja kompleks adalah Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah (Satpol PP dan WH). Organisasi ini memiliki tanggung jawab dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban umum, menegakkan peraturan daerah, serta melakukan pengawasan terhadap kepatuhan masyarakat. Khusus di Provinsi Aceh, Satpol PP dan WH memiliki kewenangan tambahan dalam penegakan syariat Islam berdasarkan Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014. Kondisi ini menyebabkan tuntutan kerja pegawai Satpol PP dan WH menjadi lebih kompleks dibandingkan organisasi sejenis di daerah lain karena pegawai dituntut tidak hanya memiliki kemampuan administratif dan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi sosial, pengendalian konflik, penegakan hukum, serta integritas moral yang tinggi.

Besarnya tanggung jawab organisasi tersebut idealnya diimbangi dengan kualitas kinerja aparatur yang memadai. Akan tetapi, data empiris menunjukkan bahwa kinerja organisasi masih menghadapi sejumlah persoalan yang memerlukan

perhatian serius. Berdasarkan dokumen RKPK Kota Lhokseumawe Tahun 2026, realisasi capaian kinerja organisasi pada tahun 2024 masih berada jauh di bawah target yang telah ditetapkan. Data dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Capaian Kinerja Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe Tahun 2024

Tolat Ukur	Sasaran %	Hasil Aktual	Tingkat Pencapaian
Capaian kinerja terhadap RKPK 2024	100%	9,78%	Sangat Rendah
Capaian program "Peningkatan Ketenteraman dan Ketertiban Umum"	100%	20,4%	Sangat Rendah
Capaian terhadap RPK 2023-2026	100%	66,34%	Sangat Rendah

Sumber: RKPK Kota Lhokseumawe (2026)

Berdasarkan Tabel 1.1, capaian kinerja organisasi masih berada pada kategori sangat rendah. Realisasi capaian terhadap RKPK tahun 2024 hanya mencapai 9,78 persen dari target 100 persen. Selain itu, capaian program peningkatan ketenteraman dan ketertiban umum juga hanya mencapai 20,4 persen. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program organisasi belum berjalan secara optimal sehingga target organisasi belum mampu dicapai sesuai perencanaan yang telah ditetapkan.

Permasalahan kinerja organisasi juga terlihat dari meningkatnya jumlah pelanggaran syariat Islam di Kota Lhokseumawe. Meskipun tingkat penegakan hukum relatif tinggi, jumlah pelanggaran masyarakat justru mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan fungsi pengawasan dan pembinaan belum berjalan secara maksimal. Perkembangan pelanggaran syariat Islam di Kota Lhokseumawe dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Perkembangan Pelanggaran dan Penegakan Syariat
Islam Kota Lhokseumawe (2022–2024)

Tahun	Jumlah Pelanggaran	Penegakan (%)
2022	141 kasus	95%
2023	64 kasus	88%
2024	308 kasus	95%

Sumber: RKPK Kota Lhokseumawe (2026).

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah pelanggaran syariat Islam mengalami peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2024 menjadi 308 kasus dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya berjumlah 64 kasus. Meskipun tingkat penegakan hukum mencapai 95 persen, tingginya jumlah pelanggaran menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan, pembinaan, dan pencegahan belum sepenuhnya efektif dalam menciptakan kepatuhan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingginya aktivitas penegakan belum mampu menghasilkan *outcome* organisasi yang optimal.

Fenomena rendahnya kinerja organisasi diduga berkaitan dengan kondisi sumber daya manusia dalam organisasi. Secara kuantitas, jumlah pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe tergolong cukup besar, yaitu sebanyak 349 personel yang terdiri dari 97 ASN dan 252 PPPK. Peningkatan jumlah personel belum diikuti dengan peningkatan kualitas kompetensi aparatur. Data personalia menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan masih didominasi oleh lulusan SMA/ sederajat yaitu sebanyak 263 orang atau sekitar 75,36 persen dari total karyawan. Sementara itu, karyawan dengan pendidikan strata satu hanya berjumlah 70 orang dan strata dua sebanyak 3 orang. Bahkan masih ada karyawan dengan pendidikan SMP dan SD.

Fenomena ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai masih memiliki keterbatasan dalam aspek pendidikan formal, padahal tugas Satpol PP dan WH menuntut kemampuan teknis, komunikasi, pengambilan keputusan, penyelesaian konflik, serta pemahaman regulasi yang baik. Spencer dan Spencer (1993) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berkaitan langsung dengan kemampuan kerja dan pencapaian kinerja superior. Rendahnya kompetensi aparatur dapat menyebabkan pelaksanaan tugas menjadi kurang efektif, lambat, serta tidak mampu menghasilkan kualitas kerja yang optimal.

Selain aspek pendidikan formal, kondisi kompetensi pegawai juga tercermin dari rendahnya partisipasi pegawai dalam pelatihan fungsional. Dari total 349 pegawai, hanya sebagian kecil yang pernah mengikuti pelatihan teknis yang relevan dengan tugas organisasi. Data dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Partisipasi Pelatihan Pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe

No	Jenis Pelatihan	Jumlah Peserta	Persentase dari Total Pegawai
1	Diklat Dasar Pol PP	349	100%
2	Diklat Fungsional Pol PP	17	4,87%
3	Diklat PPNS	5	1,43%

Sumber: Data Kepegawaian Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe (2026).

Berdasarkan Tabel 1.3 terlihat bahwa hanya 17 pegawai atau 4,87 persen yang mengikuti Diklat Fungsional Pol PP dan hanya 5 pegawai atau 1,43 persen yang mengikuti Diklat PPNS. Rendahnya partisipasi pelatihan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi teknis aparatur masih belum optimal. Padahal pelatihan fungsional sangat penting untuk meningkatkan

kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas penegakan hukum, pengawasan masyarakat, dan penyelesaian konflik di lapangan.

Selain kompetensi, faktor kepemimpinan transformasional juga diduga menjadi permasalahan dalam organisasi. Data RKPK menunjukkan bahwa partisipasi pejabat ASN dalam diklat struktural mengalami penurunan dari 17,78 persen pada tahun 2023 menjadi 7,82 persen pada tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas kepemimpinan dalam organisasi masih relatif rendah. Padahal, kepemimpinan transformasional sangat dibutuhkan untuk membangun semangat kerja, memberikan motivasi, memperkuat komitmen pegawai, serta mendorong perubahan organisasi ke arah yang lebih baik. Bass dan Riggio (2006) menjelaskan bahwa pemimpin transformasional mampu memengaruhi bawahan melalui visi kerja, inspirasi, perhatian individual, dan stimulasi intelektual sehingga pegawai terdorong bekerja melampaui target yang diharapkan.

Permasalahan lainnya juga terlihat pada aspek budaya organisasi. Data Survei Penilaian Integritas (SPI) menunjukkan bahwa indeks integritas organisasi mengalami penurunan dari 69,44 pada tahun 2023 menjadi 64,37 pada tahun 2024. Selain itu, nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) masih berada pada kategori B dengan skor 61,12 dan belum mencapai target BB sebesar 71,20. Penurunan indeks integritas dan belum optimalnya nilai SAKIP menunjukkan bahwa budaya kerja organisasi, disiplin aparatur, akuntabilitas, dan orientasi kinerja masih perlu diperbaiki.

Menurut Robbins dan Judge (2022), budaya organisasi merupakan sistem nilai dan norma yang membentuk perilaku anggota organisasi. Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan disiplin kerja, meningkatkan tanggung jawab pegawai, memperkuat kerja sama tim, serta mendorong orientasi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, lemahnya budaya organisasi dapat menyebabkan rendahnya komitmen kerja, lemahnya koordinasi, dan menurunnya kualitas kinerja pegawai.

Selain ketiga faktor tersebut, motivasi kerja juga diduga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Armstrong (2020) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi semangat, arah perilaku, serta ketekunan individu dalam bekerja. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja yang lebih baik, lebih disiplin, lebih bertanggung jawab, serta mampu menyelesaikan tugas secara optimal. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan pegawai bekerja secara pasif, kurang produktif, dan tidak berorientasi pada pencapaian target organisasi.

Selaras dengan permasalahan kinerja pegawai yang masih dipengaruhi oleh kemampuan individu, lingkungan organisasi, dan motivasi kerja, penelitian ini menggunakan *Social Cognitive Theory* yang dikembangkan oleh Albert Bandura sebagai landasan teoritis. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh interaksi antara faktor personal, lingkungan, dan proses psikologis (Bandura, 1986). Dalam penelitian ini, kompetensi merepresentasikan faktor personal yang berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam melaksanakan

pekerjaan, sedangkan kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi merupakan faktor lingkungan yang dapat memengaruhi perilaku dan semangat kerja pegawai. Interaksi faktor tersebut kemudian membentuk motivasi kerja yang berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Penggunaan *Social Cognitive Theory* relevan dalam penelitian ini karena peningkatan kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan organisasi dan motivasi kerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi serta didukung kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi yang baik cenderung memiliki motivasi kerja lebih tinggi sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi. Hal tersebut didukung oleh penelitian Azizah *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa kompetensi dan kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap motivasi kerja dan kinerja pegawai. Selain itu, penelitian Utami dan Safira (2025) juga menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki peran penting dalam meningkatkan perilaku kerja dan kinerja pegawai melalui pendekatan *Social Cognitive Theory*.

Beberapa penelitian terdahulu memperkuat argumentasi bahwa motivasi kerja memiliki peran penting sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kompetensi, kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan kinerja pegawai. Penelitian Rahmawan *et al.* (2024) pada personel Polda DIY menemukan bahwa motivasi kerja mampu memediasi secara penuh pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja personel, serta memediasi pengaruh kompetensi terhadap kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi dan kepemimpinan

transformatif belum tentu secara langsung menghasilkan kinerja optimal tanpa adanya dorongan motivasi kerja yang kuat pada pegawai.

Penelitian Dami (2024) juga membuktikan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap motivasi kerja pegawai pemerintah. Kompetensi yang baik meningkatkan rasa percaya diri, keyakinan terhadap kemampuan diri (self-efficacy), serta dorongan internal pegawai untuk bekerja lebih optimal. Dengan demikian, motivasi kerja menjadi mekanisme psikologis yang menjembatani pengaruh kompetensi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Selanjutnya, penelitian Monica (2025) menunjukkan bahwa motivasi kerja mampu memperkuat hubungan kepemimpinan transformatif terhadap kinerja pegawai. Pemimpin transformatif yang mampu memberikan visi, inspirasi, perhatian individual, dan dukungan psikologis terbukti meningkatkan motivasi bawahan, yang kemudian berdampak pada peningkatan kualitas dan produktivitas kerja pegawai.

Temuan serupa juga diperkuat oleh penelitian Putra dan Dewi (2019) yang menyatakan bahwa motivasi kerja memediasi pengaruh kepemimpinan transformatif dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi yang sehat, didukung kepemimpinan yang inspiratif, mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga pegawai terdorong bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

Penelitian Nurasniar (2021) menemukan bahwa kompetensi dan budaya organisasi berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, meskipun motivasi

kerja dalam konteks penelitiannya belum mampu menjadi mediator yang signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas motivasi kerja sebagai variabel mediasi dapat berbeda tergantung karakteristik organisasi, lingkungan kerja, dan kondisi pegawai. Oleh karena itu, penelitian mengenai peran mediasi motivasi kerja masih relevan untuk dikaji lebih lanjut pada organisasi sektor publik yang memiliki karakteristik khusus.

Selain itu, penelitian Uliyah dan Ariyanto (2021) menunjukkan bahwa motivasi kerja mampu memediasi pengaruh kompetensi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), meskipun tidak memediasi hubungan budaya organisasi terhadap OCB. Temuan ini menegaskan bahwa motivasi kerja merupakan variabel psikologis penting yang dapat memperkuat perilaku kerja positif pegawai.

Dalam konteks kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi, penelitian Fauzan *et al.*, (2023) membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Sementara itu, penelitian Virgiawan *et al.*, (2021) menemukan bahwa budaya organisasi memediasi hubungan motivasi dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai. Hal ini memperlihatkan bahwa hubungan antara variabel-variabel organisasi dan kinerja sering kali bekerja melalui mekanisme mediasi tertentu, baik motivasi kerja, budaya organisasi, maupun komitmen organisasi.

Penelitian Mohammed dan AL-Abrow (2023) juga menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi

dan inovasi melalui mediasi budaya organisasi dan shared leadership. Sementara itu, Shirini dan Xenikou (2022) membuktikan bahwa budaya organisasi memediasi hubungan kepemimpinan transformasional terhadap efektivitas organisasi. Kedua penelitian ini memperkuat pandangan bahwa faktor lingkungan organisasi memiliki peran penting dalam menjelaskan peningkatan kinerja organisasi.

Kinerja pegawai Satpol PP dan Wilayatul Hisbah Kota Lhokseumawe masih perlu perhatian serius, tercermin dari rendahnya capaian target, meningkatnya pelanggaran syariat Islam, keterbatasan kompetensi, kepemimpinan yang belum optimal, dan budaya kerja yang perlu dibenahi. Padahal, organisasi ini memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga ketertiban dan pengawasan syariat Islam yang menuntut profesionalisme.

Kemudian, penelitian terdahulu menunjukkan adanya *research gap* terkait peran motivasi kerja dalam memediasi pengaruh kompetensi, kepemimpinan transformasional, dan budaya organisasi terhadap kinerja. Sebagian penelitian mendukung peran mediasi, sebagian lainnya tidak. Karena itu, hubungan antarvariabel perlu dikaji ulang pada konteks organisasi yang berbeda.

Penelitian yang meneliti pengaruh kompetensi, kepemimpinan transformasional, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja lebih banyak di teliti pada instansi pemerintahan umum, lembaga pendidikan, maupun sektor swasta. Penelitian pada organisasi penegakan ketertiban umum dan syariat Islam seperti Satpol PP dan Wilayatul Hisbah terbatas. Padahal, organisasi ini memiliki karakteristik tugas yang jauh lebih kompleks karena menuntut kemampuan administratif, penegakan regulasi, penyelesaian konflik sosial,

komunikasi persuasif, serta integritas aparaturnya dalam menjalankan tugas di lapangan.

Kekosongan kajian inilah yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini yaitu peneliti menawarkan pembaruan melalui pengujian pengaruh kompetensi, kepemimpinan transformasional, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan menempatkan motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada konteks Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Kota Lhokseumawe. Pengujian pada konteks organisasi dengan karakteristik tugas khusus diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kompetensi, kepemimpinan transformasional, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Kota Lhokseumawe.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jabarkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?
2. Bagaimana kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?

3. Bagaimana budaya organisasi berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?
4. Bagaimana kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?
5. Bagaimana kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?
6. Bagaimana budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?
7. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?
8. Bagaimana peran mediasi motivasi kerja pada pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?
9. Bagaimana peran mediasi motivasi kerja pada pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?
10. Bagaimana peran mediasi motivasi kerja pada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah penelitian ini. Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap motivasi kerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe

2. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap motivasi kerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe
3. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi kerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe
4. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe
5. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe
6. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe
7. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe
8. Menjelaskan peran mediasi motivasi kerja pada pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe
9. Menganalisis peran mediasi motivasi kerja pada pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe
10. Menganalisis peran mediasi motivasi kerja pada pengaruh kepemimpinan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan WH Kota Lhokseumawe

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, hasil penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen SDM, terutama dalam menjelaskan peran mediasi motivasi kerja pada pengaruh kompetensi, kepemimpinan transformasional, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Temuan penelitian ini juga dapat memperkuat kerangka konseptual yang telah ada sekaligus menjadi pijakan bagi riset-riset selanjutnya di lingkungan organisasi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi kebijakan bagi para pemimpin di Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Kota Lhokseumawe guna memperbaiki kinerja aparatur. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu menunjang kelancaran pelaksanaan tugas operasional serta mendorong perbaikan mutu layanan publik kepada masyarakat.