

Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Disiplin Kerja Petugas dalam Penegakan dan Ketertiban Mobilitas Transportasi di Kota Batam

Nanang Hermawan¹, Tibrani Tibrani², Denny Ammari Ramadhan³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam 29425, Indonesia, nanang84hermawan@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam 29425, Indonesia, tibrani@fekon.unrika.ac.id

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau Kepulauan, Batam 29425, Indonesia, denny@feb.unrika.ac.id

Corresponding Author: tibrani@fekon.unrika.ac.id²

Abstract: *This study aims to analyze the impact of traffic enforcement of-ficers' competence, motivation, and work discipline on the orderly operation of urban transportation in Batam. A quantitative explanatory approach was employed, with 78 respondents from the Transportation Agency who partici-pated directly in traffic enforcement. Data were gathered via a 1–5 Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in SmartPLS. This study's innovation resides in the transition from assessing officers' internal performance to evaluating tangible consequences in the public domain, specifically, orderly urban transportation. Findings indicate that all predictors exert a positive and statis-tically significant influence on orderly mobility: competence ($\beta=0.521$; $p=0.000$), motivation ($\beta=0.489$; $p=0.000$), and work discipline ($\beta=0.552$; $p=0.000$), with work discipline being the most influential predictor. The model has substantial explanatory power ($R^2=0.786$) and significant predic-tive relevance ($Q^2=0.783$), corroborated by a GoF value of 0.554. Policy im-plications focus on enhancing competency-based training, regulating motiva-tion to prioritize service quality, and implementing discipline and standard operating procedures through systematic monitoring and assessment systems to improve road user compliance and ensure orderly traffic flow.*

Keywords: *Urban Mobility and Governance, Regulation, Public Management, Work Ethic, Transportation*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja petugas penertiban lalu lintas terhadap ketertiban mobilitas perkotaan di Batam. Dengan pendekatan kuantitatif eksplanatori, 78 responden dari Dinas Perhubungan terlibat langsung dalam penegakan lalu lintas. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5 dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) dengan SmartPLS. Kebaruan studi ini terletak pada pergeseran evaluasi dari kinerja internal aparaturnya menuju outcome substantif di ruang publik, yakni ketertiban mobilitas perkotaan. Hasil menunjukkan seluruh prediktor berpengaruh positif dan signifikan terhadap

ketertiban mobilitas: kompetensi ($\beta=0.521$; $p=0.000$), motivasi ($\beta=0.489$; $p=0.000$) dan disiplin kerja ($\beta=0.552$; $p=0.000$), dengan disiplin kerja sebagai prediktor paling dominan. Model memiliki daya jelaskan yang kuat ($R^2=0.786$) dan relevansi prediktif yang tinggi ($Q^2=0.783$), didukung nilai GoF 0,554. Implikasi kebijakan diarahkan pada penguatan pelatihan berbasis kompetensi, pengelolaan motivasi yang menekankan kualitas layanan, serta penegakan disiplin dan SOP melalui mekanisme monitoring–evaluasi yang konsisten untuk memperkuat kepatuhan pengguna jalan dan keteraturan arus.

Kata Kunci: Mobilitas dan Tata Kelola Perkotaan, Regulasi, Manajemen Publik, Etika Kerja, Transportasi

PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis kompetensi, motivasi dan disiplin kerja petugas penertiban lalu lintas dalam menciptakan ketertiban mobilitas perkotaan di Batam. Urgensinya bersifat praktis dan ilmiah karena Batam mengalami pertumbuhan aktivitas ekonomi dan pergerakan yang cepat, sehingga persoalan kemacetan, keteraturan arus, dan kepatuhan berlalu lintas menjadi isu layanan publik yang langsung dirasakan warga (Lodan et al., 2023). Sejumlah studi dari Elysia & Umar (2023) and Hernando et al (2025) menunjukkan problem mobilitas perkotaan baik pada titik kemacetan spesifik maupun kebutuhan inovasi manajemen lalu lintas namun belum banyak yang menguji determinannya dari sisi kapasitas aparatur penertiban di lapangan.

Secara teoretik, ketertiban mobilitas sebagai tata kelola lalu lintas sangat dipengaruhi oleh cara aturan ditegakkan (Yagil, 1998). Instrumennya dominasi kepada mekanisme personal terhadap unsur kepatuhan dan ketegasan dari pengeakan asas normatif (Varet et al., 2021). Menurut Varet et al (2021) komponen keselamatan menegaskan persepsi legitimasi terhadap penegakan hukum lalu lintas yang berhubungan dengan cara orang menilai aturan, institusi, dan bentuk penegakan. Aartinya, kualitas penertiban menentukan kepatuhan, bukan hanya besaran sanksi. Disisi lain, ketertiban mobilitas tidak hanya soal penindakan, tetapi juga kredibilitas penertiban.

Dalam hal ini titik fokus mengarah pada implementasi yang dilaksanakan oleh petugas lalu lintas. Dari sisi kompetensi, penertiban lalu lintas adalah pekerjaan yang menuntut pengetahuan regulasi, keterampilan komunikasi, pengambilan keputusan cepat dan kemampuan koordinasi lintas-aktor. Penelitian Morrow et al (2011) menunjukkan perdebatan kompetensi yang tidak otomatis menaikkan kinerja bila tidak diikuti dukungan organisasi, sistem kerja, dan pengukuran kinerja. Kompetensi mesti diiringi dengan kompensasi, pelatihan rutin untuk mendorong signifikansi kinerja dan mampu meminimalisir adanya hambatan institusional belum diselesaikan (Pendar et al., 2018). Ini menjelaskan kompetensi relevan sebagai prasyarat, sekaligus perlu diuji sebagai prediktor empiris pada konteks penertiban lalu lintas.

Berkorelasi dengannya, motivasi kerja diposisikan sebagai pendorong kualitas layanan karena mendorong orientasi pada kepentingan publik dan konsistensi perilaku pro-sosial di garis depan (Guan, 2025). Di satu sisi, bukti empiris Miao et al (2019) menunjukkan motivasi dapat meningkatkan kinerja melalui mekanisme psikologis/organisasional seperti identifikasi dan keterikatan kerja. Di sisi lain, mengingatkan hubungan motivasi kinerja sangat kontekstual karena besarnya tekanan target, konflik peran atau desain insentif yang berpeluang menggeser orientasi petugas dari kualitas penertiban menjadi sekadar pemenuhan angka (Hameduddin & Engbers, 2022). Karenanya konstruk motivasi diuji bersama variabel lain untuk melihat apakah ia benar-benar mendorong ketertiban mobilitas dalam praktik penertiban lalu lintas.

Selanjutnya, konstruk disiplin kerja memberi dimensi kepatuhan internal yang meliputi konsistensi, ketepatan waktu, kelengkapan administrasi, dan standardisasi tindakan di lapangan (Zai & Tinambunan, 2025). Perdebatan adalah disiplin sebagai mekanisme kontrol yang dapat meningkatkan keteraturan kerja namun jika terlalu prosedural dapat menurunkan adaptivitas dan respons terhadap situasi jalan yang dinamis. Studi Hiban et al (2020) and Safitry et al (2020) menunjukkan disiplin dan motivasi berpengaruh pada kinerja dan kualitas; tetapi variasi organisasi dan kepemimpinan membuat besaran pengaruhnya tidak seragam. Karenanya, disiplin berpotensi menjadi perantan ketertiban mobilitas karena berkaitan dengan konsistensi penertiban dan kepercayaan publik.

Dalam kerangka *street-level bureaucracy*, aktor penertiban beroperasi dalam tekanan tuntutan layanan, keterbatasan sumber daya, dan ruang diskresi (Ifie et al., 2023; Rossi et al., 2025). Perilaku petugas sering dikendalikan oleh motivator perilaku, aturan organisasi, serta keputusan diskresi yang dapat memperbaiki responsivitas namun juga berisiko memunculkan ketidakseragaman penegakan (Tang et al., 2024). Ini ditegaskan melalui teori *rule enforcement* dari Silva et al (2024) and Yuan et al (2022) yang memperlihatkan penegakan aturan di garis depan memiliki konsekuensi organisasi dan sosial. Kesimpulannya, menguji kompetensi, motivasi dan disiplin secara simultan menjadi masuk akal untuk menangkap realitas penertiban sebagai praktik organisasi, bukan sekadar tindakan individual.

Kemudian, permasalahan lalu lintas di Kota Batam menunjukkan statistik yang cukup tinggi; berdasarkan data tahun 2024 jumlah kendaraan di Kota Batam mencapai 1,02 juta unit. Sebagai konteks awal, Data dari Polresta Bareleng juga menunjukkan jumlah kasus kecelakaan lalu lintas di Batam mencapai 1.119 kasus (2023) dan meningkat menjadi 1.213 kasus (2024); dan hingga April 2025 tercatat 422 kasus. Pada sisi penegakan hukum, Polresta Bareleng mencatat 15.741 pelanggaran lalu lintas pada 2024 dan 15.582 pelanggaran pada 2025, sementara jumlah tilang naik dari 2.613 menjadi 3.687. Pada dokumen rencana kerja Batam dan rencana strategis Dinas Perhubungan Batam 2025–2029, tingginya pelanggaran lalu lintas, rendahnya kepatuhan pengguna jalan, parkir liar, serta tata kelola parkir on-street yang belum tertata masih dinyatakan sebagai persoalan utama yang memicu kemacetan dan meningkatkan risiko kecelakaan. Fakta tersebut menunjukkan penanganan ketertiban lalu lintas membutuhkan peran aktif petugas, penguatan pengawasan, edukasi dan penegakan aturan secara konsisten.

Meski kajian mengenai mobilitas dan transportasi di Batam relatif banyak, fokusnya masih didominasi oleh pendekatan rekayasa, manajemen pengaturan, infrastruktur dan evaluasi kebijakan teknis lalu lintas. Kecenderungan ini membuat aspek *people and enforcement* kurang memperoleh perhatian padahal ketertiban mobilitas tidak hanya dipengaruhi oleh desain sistem dan prasarana, melainkan oleh kualitas penertiban sebagai praktik layanan publik. Dengan kata lain, bukti kuantitatif yang secara spesifik menguji faktor SDM penertiban sebagai determinan ketertiban mobilitas perkotaan masih terbatas dalam konteks Batam.

Research gap penelitian muncul dari studi mobilitas perkotaan menekankan dimensi teknis dan manajerial, sedangkan studi aparatur cenderung menautkan kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja pada indikator kinerja pegawai yang bersifat internal-organisasional tanpa mengujinya pada outcome yang lebih substantif di ruang publik yakni keteraturan pergerakan, kepatuhan pengguna jalan, dan keterkendalian perilaku berlalu lintas.

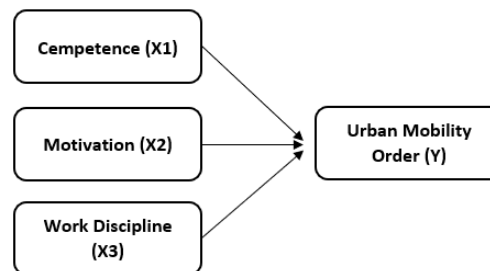
Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini diposisikan sebagai studi kuantitatif eksploratif pertama di Batam yang menguji secara empiris kontribusi kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja petugas terhadap ketertiban mobilitas perkotaan sebagai outcome layanan publik. Novelty penelitian terletak pada pergeseran evaluasi dari kinerja internal menuju kinerja substantif melalui pengujian simultan tiga determinan SDM yang konsistensi. Kontribusi empirisnya diwujudkan melalui penyusunan operasionalisasi terukur untuk konstruk ketertiban

mobilitas serta penyediaan bukti statistik mengenai kekuatan pengaruh masing-masing prediktor, sehingga dapat direplikasi dan dibandingkan lintas-kota.

Sementara itu, kontribusi kebijakan penelitian menyediakan dasar bukti untuk intervensi pembinaan yang lebih presisi: penguatan pelatihan berbasis kompetensi, desain pengelolaan motivasi yang mendorong kualitas layanan, penegakan disiplin dan SOP yang konsisten melalui mekanisme monitoring–evaluasi. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya mendukung perbaikan kapasitas SDM, tetapi juga membantu perumusan indikator kinerja yang berorientasi pada keteraturan kepatuhan dan kuantitas penindakan. Selanjutnya, ditampilkan variabel dan indikator dari penelitian pada tabel dan kerangka pikir penelitian pada gambar 1.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Operasional	Indikator
Competence (X1)	Kapasitas petugas dalam menjalankan penertiban lalu lintas secara benar, efektif, dan adaptif	X1.1 Kompetensi regulatif
		X1.2 Kompetensi teknis-operasional
		X1.3 Kompetensi komunikasi & de-eskalasi
		X1.4 Problem solving & kualitas diskresi
Motivation (X2)	Dorongan internal dan eksternal yang membuat petugas konsisten menjalankan penertiban dengan orientasi keselamatan, layanan publik, dan kualitas	X2.1 Orientasi layanan publik & keselamatan
		X2.2 Komitmen & persistensi tugas
		X2.3 Orientasi kualitas
		X2.4 Dukungan insentif yang memperkuat motivasi
Work Discipline (X3)	Kepatuhan petugas terhadap aturan kerja dan SOP penertiban: kehadiran, kesiapsiagaan, ketepatan prosedur, konsistensi, dokumentasi dan akuntabilitas.	X3.1 Disiplin kehadiran & kesiapsiagaan
		X3.2 Kepatuhan SOP & prosedur tindakan
		X3.3 Konsistensi & non-diskriminasi penerapan
		X3.4 Dokumentasi, pelaporan & akuntabilitas
Urban Mobility Order (Y)	Kondisi keteraturan mobilitas perkotaan yang tercermin pada kepatuhan berlalu lintas, kelancaran arus, ketertiban dan persepsi	Y1 Kepatuhan & penurunan pelanggaran
		Y2 Kelancaran & keteraturan arus
		Y3 Ketertiban ruang jalan
		Y4 Persepsi aman–tertib & penerimaan publik



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

METODE

Penelitian dilakukan di Batam, Kepulauan Riau melalui studi kuantitatif eksplanatori dengan desain survei potong-lintang untuk menguji hubungan kausal antar konstruk laten kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja petugas dishub terhadap ketertiban mobilitas perkotaan oleh petugas Dishub di Batam. SEM berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM) dipilih karena orientasinya kuat pada prediksi dan evaluasi model yang melibatkan konstruk laten berbasis indikator, serta relatif robust terhadap penyimpangan asumsi normalitas pada data survei (Sarstedt et al., 2019, 2021).

Data kuantitatif dipilih karena kemampuannya untuk menawarkan bukti empiris dan memungkinkan pengujian model teoritis. Data dikumpulkan secara bersamaan untuk menilai dampak variabel tersebut terhadap kepatuhan dan ketertiban lalu lintas di Batam. Strategi ini

sesuai dengan tujuan penelitian, memprioritaskan analisis korelasi antar variabel daripada investigasi longitudinal (Creswell, 2009).

Populasi penelitian adalah petugas Dishub Kota Batam yang terlibat langsung dalam kegiatan penertiban lalu lintas pada periode penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling dan dikombinasikan dengan proportionate stratified berdasarkan unit/shift untuk menjaga keterwakilan. Untuk kecukupan sampel SEM-PLS, penelitian ini mengacu pada pendekatan minimum sample size yang mempertimbangkan kekuatan uji (power), seperti metode inverse square root dan gamma-exponential, sehingga ukuran sampel tidak hanya bergantung pada aturan praktis, tetapi berbasis estimasi statistik (Kock & Hadaya, 2018).

Sebanyak 78 responden dipilih dan memenuhi syarat untuk model struktural dari populasi yang memenuhi kriteria tersebut. Ukuran sampel mengacu pada rekomendasi Latan & Ghazali (2015), yang menyatakan ukuran sampel minimum adalah 10 kali dari jumlah indikator paling signifikan serta memenuhi persyaratan untuk menghasilkan estimasi model yang valid.

Pengumpulan data melibatkan pendistribusian kuesioner kepada peserta penelitian. Kuesioner dirumuskan menggunakan konstruk yang telah divalidasi dalam literatur sebelumnya dan selanjutnya dilakukan penilaian validitas isi metodologi penelitian. Pengujian dilakukan dengan peserta untuk memverifikasi kejelasan pertanyaan dan konsistensi tanggapan. Hasilnya menjadi dasar kata-kata pertanyaan sebelum didistribusikan secara komprehensif kepada responden. Variabel diukur menggunakan skala Likert 1–5, dengan satu mewakili makna tidak setuju dan lima mewakili sangat setuju. Indikator variabel diadopsi dari penelitian sebelumnya, seperti kompetensi dari Morrow et al (2011) and Pendar et al (2018); motivasi kinerja dari Hameduddin & Engbers (2022) and Miao et al (2019) dan disiplin kerja dari Hiban et al (2020), Safitry et al (2020) and Zai & Tinambunan (2025).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (PLS-SEM) yang difasilitasi oleh SmartPLS. PLS-SEM dipilih karena faktor-faktor metodologis, yaitu kemampuannya untuk menangani data non-normal, kesesuaiannya untuk ukuran sampel sedang dan fasilitasi model rumit (Hair et al., 2014, 2019). Analisis terdiri dari dua tahap utama: penilaian model pengukuran (model luar) dan evaluasi model struktural (model dalam).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini memiliki kontribusi dalam mengeksplorasi nilai ketertiban mobilitas transportasi dengan fokus kepada sumber daya manusia yang meliputi kompetensi, motivasi dan disiplin kerja dalam penegakan lalu lintas di Batam. Studi ini bertujuan untuk mengkonsolidasikan temuan utama, mempertimbangkan implikasi teoritis dan praktis dan mengkontekstualisasikan penelitian manajemen sumber daya manusia dan tata kelola pemerintahan.

78 kuisisioner tanggapan dianggap valid dan memenuhi kriteria untuk analisis penelitian. Partisipan merupakan anggota dinas perhubungan dengan pengalaman bekerja secara aktif dan profesional minimal satu tahun serta kompeten untuk memberikan evaluasi objektif terhadap variabel indikator penelitian.

Pertama, kami melakukan penilaian dari keterlibatan setiap indikator untuk menetapkan reliabilitas dan validitas konstruk, yang berfungsi sebagai dasar untuk kualitas penelitian empiris. Seperti yang telah kami sebutkan, PLS-SEM secara efektif menjelaskan hubungan kausal antar variabel secara bersamaan. Hair et al (2019) & Kapoor (2025) menawarkan fleksibilitas PLS dalam menangani kumpulan data dan ukuran sampel kecil, menghilangkan kebutuhan akan asumsi distribusi yang ketat di seluruh kumpulan data.

16 Indikator penilaian penelitian dianggap valid untuk mengkarakterisasi variabel dan menawarkan dukungan statistik untuk model tersebut. Hasilnya menunjukkan tidak adanya

efek yang bertentangan yang mengurangi koefisien lain dan menjelaskan penguatan korelasi antar variabel penelitian. Tabel 2 menampilkan hasil outer loading dengan ambang batas nilai (0.70), cronbach alpha (0.70), reliabilitas composit 0.70 dan rata-rata varians yang diekstrak (AVE) (0.50).

Semua variabel dan indikator dependennya melampaui nilai ambang batas, menunjukkan reliabilitas dan validitas kuat serta penerimaan keberlanjutan model pengukuran. Hasil penelitian merangkum pentingnya penelitian empiris, khususnya korelasi antar semua variabel yang menjadi penghubung utama dalam penegakan lalu lintas di Batam, Indonesia.

Tabel 2. Hasil Model Pengukuran-Outer Model

		Outer Loading	Cronbach Alpha	Composite Reliability	AVE
			0.715	0.814	0.725
Competence (X1)	X1.1	0.774			
	X1.2	0.735			
	X1.3	0.814			
	X1.4	0.708			
			0.747	0.734	0.728
Motivation (X2)	X2.1	0.814			
	X2.2	0.780			
	X2.3	0.735			
	X2.4	0.712			
			0.802	0.712	0.735
Work Discipline (X3)	X3.1	0.745			
	X3.2	0.712			
	X3.3	0.803			
	X3.4	0.740			
			0.815	0.823	0.642
Urban Mobility Order (Y)	Y1.1	0.854			
	Y1.2	0.782			
	Y1.3	0.732			
	Y1.4	0.812			

Berdasarkan hasil uji outer model pada tabel 1, kualitas model pengukuran menunjukkan kecenderungan memadai reliabilitas indikator, konsistensi internal dan validitas konvergen. Seluruh indikator pada konstruk Competence (X1), Motivation (X2), Work Discipline (X3) dan Urban Mobility Order (Y) memiliki nilai outer loading pada rentang 0.708–0.854. Nilai ini berada di atas ambang 0.70; dan diinterpretasikan setiap item mampu merepresentasikan konstruk laten secara kuat dan menjelaskan proporsi varians indikator yang cukup (indicator reliability). Beberapa indikator berada pada batas minimal (X1.4, X2.4, dan X3.2), namun karena masih memenuhi kriteria serta penting secara konseptual, indikator-indikator tersebut masih layak dipertahankan untuk menjaga cakupan makna konstruk (content validity).

Dari aspek konsistensi internal, nilai Cronbach alpha pada seluruh konstruk berada pada kisaran 0.715–0.815, yang mengindikasikan reliabilitas internal telah melampaui cut-off 0.70. Secara substantif, temuan ini menegaskan bahwa butir-butir pertanyaan di dalam masing-masing konstruk memiliki keterkaitan yang konsisten dalam mengukur konsep yang sama. Namun, ketika dibandingkan dengan pola outer loading yang relatif tinggi, nilai CR dan AVE perlu dibaca hati-hati, karena PLS-SEM cenderung sejalan atau lebih tinggi dibanding cronbach alpha dan AVE harus konsisten secara matematis dengan besaran outer loading (Henseler & Sarstedt, 2013).

Selanjutnya adalah verifikasi tabel validity dari output untuk memastikan tidak adanya inkonsistensi dengan menilai validitas diskriminan pengukuran reflektif yang memerlukan evaluasi variabel terhadap indikator; hasil cross-loading dianalisis untuk menunjukkan korelasi yang lebih kuat dengan variabel yang dinilai dan korelasi yang lebih lemah dengan variabel

lain (Henseler et al., 2015). Hasil menunjukkan semua item pengukuran (X1, X2, X3 dan Y) menunjukkan korelasi yang lebih kuat dengan variabel pengukuran masing-masing dan korelasi yang lebih lemah dengan variabel lain (Tabel 3).

Tabel 3. Discriminant Validity

	Competence (X1)	Motivation (X2)	Work Discipline (X3)	Urban Mobility Order (Y)
Competence (X1)	0.808			
Motivation (X2)	0.460	0.831		
Work Discipline (X3)	0.491	0.828	0.854	
Urban Mobility Order (Y)	0.659	0.703	0.800	0.871

Selanjutnya, evaluasi model internal atau struktural memeriksa hubungan antar variabel, menekankan signifikansi hubungan langsung dan tidak langsung dan ukuran efek dari hubungan tersebut. Tahap ini melibatkan pelaksanaan uji VIF atau multikolinearitas untuk menilai faktor inflasi antar konstruk, dengan nilai ambang batas <5. Tujuannya adalah evaluasi kesesuaian dengan memeriksa korelasi antar konstruk dalam model untuk mencegah kebingungan atau bias dalam analisis. Jika nilainya melebihi 5, penting untuk menghitung ulang setiap indikator yang digunakan dalam penelitian.

Temuan menunjukkan tidak adanya multikolinearitas dalam model penelitian. Analisis ini didasarkan pada variabilitas nilai untuk setiap variabel indikator dalam rentang 1.565 hingga 4.275 yang menunjukkan parameter PLS-SEM yang kuat atau tidak bias. Hasil menunjukkan kolinearitas antar variabel tidak ada dalam koefisien jalur yang diperoleh dari model struktural.

Tabel 4 menyajikan temuan metode bootstrapping. Analisis ini menguraikan efek langsung dari variabel, termasuk koefisien jalur, deviasi standar, statistik T, interval kepercayaan 95%, signifikansi (nilai p), dan ukuran efek (F^2). Menurut ketentuan Chin (1998); Cohen (1998) and Hair et al (2014) menunjukkan nilai di bawah 0.005 membatasi signifikansi hubungan antar variabel. Klasifikasi F^2 menggambarkan ukuran efek: 0.02 mewakili efek kecil, 0.15 menunjukkan efek sedang dan 0.35 menunjukkan efek signifikan.

Tabel 4. Inner Model Result

	Path Coefficient	Standart Deviation (STDEV)	T-Statistics	P-value	F2	Confidence Interval		
						2.5%	97.5%	
Competence (X1) → Y	0.521	0.018	4.756	0.000	1.175	0.792	0.864	Significant (+)
Motivation (X2) → Y	0.489	0.068	3.982	0.000	0.269	0.336	0.604	Significant (+)
Work Discipline (X3) → Y	0.552	0.064	6.221	0.000	0.387	0.627	0.778	Significant (+)

Berdasarkan Tabel 3, model struktural menunjukkan bahwa Competence (X1), Motivation (X2), dan Work Discipline (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Urban Mobility Order (Y). Seluruh koefisien jalur bernilai positif ($\beta=0.521$; 0.489; 0.552) dan didukung oleh hasil bootstrap yang kuat, terlihat dari T-statistics yang berada jauh di atas ambang 1.96 serta p-value 0.000 pada ketiga hubungan. Selain itu, confidence interval 95% untuk masing-masing jalur berada pada rentang yang sepenuhnya positif (X1-Y: 0.792–0.864; X2-Y: 0.336–0.604; X3-Y: 0.627–0.778), yang mengindikasikan estimasi efek stabil dan kecil kemungkinan berubah arah ketika diuji ulang pada sampel sejenis.

Jika dibandingkan dari sisi kekuatan pengaruh, Work Discipline (X3) muncul sebagai prediktor dominan terhadap Y ($\beta=0.552$; $T=6.221$), diikuti oleh Competence (X1) ($\beta=0.521$; $T=4.756$), kemudian Motivation (X2) ($\beta=0.489$; $T=3.982$). Pola ini memperlihatkan

keteraturan mobilitas perkotaan lebih sensitif terhadap aspek kepatuhan dan konsistensi perilaku kerja aparatur, lalu kapasitas kompetensi dalam menjalankan tugas, sementara motivasi tetap berperan namun relatif sedikit lebih lemah dibanding dua faktor lainnya.

Perbedaan ini juga tercermin dari tingkat ketidakpastian estimasi: jalur X1-Y memiliki STDEV paling kecil (0.018) sehingga efeknya paling presisi, sedangkan X2-Y dan X3-Y memiliki variasi lebih besar (0.068 dan 0.064) namun tetap menghasilkan signifikansi yang kuat. Dalam konteks penertiban/perilaku publik, efek disiplin juga dapat dipahami melalui lensa legitimacy dan procedural justice: tindakan yang konsisten, dapat diprediksi, dan prosedural memperkuat persepsi legitimasi, yang pada gilirannya mendorong kepatuhan sukarela masyarakat (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 2003). Karena itu, disiplin kerja bukan sekadar ketaatan internal, tetapi mekanisme yang menurunkan noise implementasi kebijakan yang akhirnya memperbaiki keteraturan mobilitas perkotaan.

Dari perspektif effect size (F^2), kontribusi praktis masing-masing variabel terhadap Y juga terlihat jelas. Jalur X1-Y memiliki $F^2=1.175$ yang tergolong sangat besar, menandakan bahwa kompetensi memberikan tambahan daya jelaskan yang substantif terhadap keteraturan mobilitas ketika variabel lain dikendalikan. Sementara itu, X3-Y ($F^2=0.387$) menunjukkan efek besar, dan X2-Y ($F^2=0.269$) berada pada kategori sedang hingga mendekati besar. Kombinasi signifikansi statistik, interval kepercayaan yang seluruhnya positif, serta ukuran efek tersebut memperkuat kesimpulan bahwa ketiga faktor merupakan determinan penting bagi Y, dengan penekanan bahwa peningkatan kompetensi dan disiplin kerja cenderung memberi penguatan dampak yang lebih nyata dibandingkan motivasi semata.

Terakhir, kami menguraikan penjelasan R^2 , Q^2 and GoF' Value. Nilai R^2 menunjukkan angka 0.786 atau 78.6% variasi Urban Mobility Order (Y) dapat dijelaskan secara simultan oleh Competence (X1), Motivation (X2), dan Work Discipline (X3). Secara akademik, nilai ini dikategorikan substantial/kuat, karena menunjukkan daya jelaskan model yang tinggi: perubahan pada Y sebagian besar “diterangkan” oleh kombinasi ketiga prediktor tersebut, bukan sekadar noise. Sisa sekitar 21,4% mengindikasikan masih ada faktor lain di luar model konteks kebijakan, kepemimpinan, pengawasan, fasilitas, karakteristik lingkungan atau variasi perilaku pengguna jalan yang juga berkontribusi terhadap keteraturan mobilitas.

Sementara itu, nilai Q^2 sebesar 0.783 atau 78.3% menunjukkan predictive relevance yang sangat tinggi, karena $Q^2>0$ menandakan model punya kemampuan prediktif yang baik melalui prosedur berarti (blindfolding). Dengan nilai setinggi ini, interpretasinya: model bukan hanya “fit” secara penjelasan dalam sampel (R^2), tetapi juga memiliki relevansi prediktif yang kuat untuk memprediksi Y berdasarkan X1-X3. Implikasi metodologisnya, hasil koefisien jalur yang signifikan pada inner model sebelumnya semakin kokoh karena didukung oleh bukti bahwa model menjelaskan sekaligus memprediksi konstruk target dengan baik, sehingga argumen bahwa kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja merupakan determinan penting Urban Mobility Order menjadi lebih defensible di bagian pembahasan.

Terakhir, nilai GoF sebesar 0.554 yang menunjukkan bahwa model kamu memiliki kombinasi yang kuat antara kualitas pengukuran dan daya jelaskan struktural. Dengan kata lain, bukan hanya hubungan antar konstruk yang mampu menerangkan variasi Y secara besar, tetapi konstruk-konstruk tersebut juga diukur dengan tingkat validitas konvergen yang memadai, sehingga performa model secara keseluruhan dapat dinilai baik.

Dikaitkan dengan hasil sebelumnya, GoF 0,554 konsisten dengan temuan R^2 (0.786) dan Q^2 (0.783): model tidak hanya kuat dalam menjelaskan variabel Y, namun memiliki relevansi prediktif yang tinggi. Secara akademik, menegaskan kombinasi memperkuat argumen bahwa competence, motivation dan work discipline merupakan determinan yang penting dan secara praktis bermakna terhadap keteraturan mobilitas perkotaan, sehingga model layak digunakan sebagai dasar penarikan implikasi kebijakan/managerial.

Pembahasan

Kompetensi petugas penertiban lalu lintas dipahami sebagai knowledge–skills–attitudes aparaturnya untuk menjalankan tugas secara akurat, adaptif, dan bertanggung jawab—mulai dari penguasaan regulasi, keterampilan komunikasi lapangan, hingga kemampuan pemecahan masalah saat berhadapan dengan pelanggaran dan konflik kepentingan di jalan (Morrow et al., 2011). Kerangka kompetensi menekankan bahwa kompetensi memiliki kapabilitas fungsional yang terbukti dalam konteks kerja (Yasanthi et al., 2024). Penelitian dari Sataputera & Rostiana (2022) menemukan kualitas penegakan lalu lintas, sangat dipengaruhi oleh capability interaksi dan ketepatan keputusan karena penertiban yang kompeten cenderung menghasilkan tindakan yang minim error prosedural. Secara ilmiah ini berkorelasi erat dengan hasil penelitian yang kami lakukan.

Akan tetapi, sebagian literatur menekankan kompetensi sebagai mesin efektivitas (Yasanthi et al., 2024); tetapi studi Alonso et al (2025) mengingatkan bahwa kompetensi tidak otomatis menghasilkan ketertiban bila dibatasi target penindakan, tekanan organisasi, atau desain kebijakan yang mendorong tindakan compliance-by-fear alih-alih kepatuhan sukarela. Karena itu, indikator kompetensi meliputi kompetensi regulatif, teknis-operasional, kompetensi komunikatif dan problem-solving/discretion quality (Albalade & Fageda, 2019). Temuan riset pelatihan–kualitas kerja juga menguatkan bahwa peningkatan kompetensi melalui pelatihan berasosiasi dengan kualitas individu/hasil kerja yang lebih baik (Morrow et al., 2011; Pendar et al., 2018).

Berkorelasi dengannya, konstruk motivasi petugas dalam penertiban lalu lintas dipahami sebagai kombinasi dorongan intrinsik dan dorongan ekstrinsik. Menurut Sejalan dengan temuan dari Hameduddin & Engbers (2022) and Miao et al (2019) konstruk public service motivation secara konsisten diposisikan sebagai mekanisme psikologis yang mendorong perilaku pro-sosial dan orientasi kepentingan publik; temuan empiris pada berbagai konteks menunjukkan bahwa cenderung berasosiasi positif dengan performa dan perilaku kerja yang mendukung kualitas layanan, meskipun kekuatan hubungannya dipengaruhi oleh desain organisasi, karakter tugas, serta sistem evaluasi kinerja yang berlaku. Selaras dengan itu, kami juga menemukan bahwa aspek motivasi berkaitan dengan komitmen organisasi dan kinerja individual, sehingga motivasi layak diperlakukan sebagai determinan yang dapat memperkuat konsistensi dan kualitas penertiban di ruang publik.

Meski demikian, terdapat perdebatan penting mengenai potensi distorsi motivasi ketika organisasi menekankan indikator berbasis angka secara berlebihan. Orientasi ini mendorong perilaku compliance chasing fokus pada kuantitas tindakan yang berisiko mengorbankan kualitas interaksi, meningkatkan friksi dengan pengguna jalan, dan pada akhirnya melemahkan persepsi legitimasi penertiban.

Sebaliknya, ketika motivasi intrinsik ditopang oleh iklim organisasi yang adil terutama melalui praktik procedural justice, interaksi petugas dan masyarakat cenderung dapat diterima, yang pada gilirannya berkaitan dengan meningkatnya legitimasi dan kepatuhan. Implikasi operasionalnya, indikator motivasi yang relevan untuk penelitian masa depan dapat diarahkan pada: orientasi melayani dan keselamatan publik, dorongan ketertiban berbasis kualitas, kesiapsiagaan menghadapi risiko/tekanan lapangan dan komitmen yang konsisten.

Disiplin kerja pada petugas penertiban lalu lintas merepresentasikan kepatuhan terhadap aturan kerja, kepatuhan tahapan penertiban, dokumentasi, tata cara komunikasi, serta konsistensi perilaku dan kewenangan. Dalam perspektif tata kelola layanan publik yang terintegrasi dengan manajemen sumber daya manusia, disiplin penting karena mobilitas perkotaan menuntut reliability: penertiban harus hadir, terukur, dan konsisten agar pengguna jalan membentuk ekspektasi kepatuhan (Dewi et al., 2021). Bukti empiris di ranah manajemen Indonesia menunjukkan disiplin kerja berasosiasi dengan peningkatan kualitas individu dan

kinerja, terutama ketika diperkuat pelatihan dan sistem kerja yang jelas (Sataputera & Rostiana, 2022).

Perdebatan yang perlu dicatat adalah trade-off antara disiplin kaku dengan disiplin adaptif (Ifie et al., 2023; Rossi et al., 2025). Disiplin yang rigid berpotensi mengurangi kualitas diskresi, sementara disiplin yang terlalu longgar melemahkan konsistensi dan membuka peluang ketidakadilan penerapan. Di titik ini, procedural membantu menjembatani disiplin yang menekankan perlakuan hormat, tindakan dan konsistensi penerapan berkontribusi pada persepsi legitimasi dan kepatuhan, yang pada gilirannya mendukung keteraturan mobilitas.

Implikasi manajemen SDM dari temuan ini terutama mengarah pada penguatan kompetensi dan disiplin kerja sebagai dua tuas intervensi paling strategis, mengingat keduanya menunjukkan kontribusi yang sangat kuat terhadap Urban Mobility Order (Y). Secara praktis, perlu menempatkan pengembangan kompetensi sebagai program yang melekat pada pekerjaan lapangan dengan basis skenario, disertai evaluasi yang menilai transfer ke perilaku kerja dan indikator kinerja. Berkorelasi dengannya Aguinis & Kraiger (2009) menekankan pola training & development yang menghasilkan peningkatan kompetensi dan performa yang bermakna pada level individu hingga organisasi jika dirancang dan dievaluasi dengan benar.

Pada saat yang sama, disiplin kerja dibangun sebagai disiplin sistem karena dimensi keteraturan beririsan dengan atribut conscientiousness yang konsisten terkait dengan kinerja lintas pekerjaan. Namun, pengetatan SOP dan kontrol kepatuhan yang terlalu kaku berisiko memunculkan ritual compliance atau mengurangi ruang judgment yang dibutuhkan di situasi dinamis; karena itu, standardisasi harus dipadukan dengan pelatihan judgment serta mekanisme evaluasi yang menilai kualitas prosedural dan kualitas interaksi, bukan hanya volume tindakan.

Pada aspek motivasi, hasil penelitian menandakan dorongan kerja tetap relevan, tetapi desain intervensinya harus hati-hati agar tidak menimbulkan distorsi perilaku. Pendekatan yang menekankan lingkungan kerja yang mengontrol insentif yang menekan target kuantitatif tanpa memperhatikan kualitas dapat melemahkan motivasi otonom dan menggeser orientasi kerja menjadi menghindari hukuman (Deci & Ryan, 2008). Dalam konteks penertiban di ruang publik, penguatan motivasi yang efektif lebih realistis bila diarahkan pada kombinasi: kejelasan peran dan makna tugas, dukungan atasan yang adil, serta penghargaan yang menekankan kualitas proses. Ini selaras dengan prinsip dari Brugere et al (2023) yang menunjukkan kepatuhan publik lebih stabil ketika otoritas bertindak fair, transparan, dan konsisten sehingga motivasi diterjemahkan menjadi perilaku penegakan yang legitimate, bukan sekadar represif.

Terakhir, sebagai bentuk menciptakan keterbatasan penelitian, penelitian ini dilakukan secara survei dan pada satu waktu, inferensi kausal perlu disampaikan secara proporsional karena desain cross-sectional rentan. Selain itu, korelasi yang tinggi di antara konstruk tertentu berpotensi menandakan tumpang tindih konseptual atau kolinearitas; karena itu, penguatan dilengkapi pemeriksaan untuk memastikan kontribusi masing-masing prediktor benar-benar unik.

Agenda riset lanjutan yang paling langsung adalah memperkuat klaim substantif melalui desain yang lebih ketat, agar studi longitudinal atau before-after intervensi mengarah pada dampak yang semakin kuat serta menggabungkan persepsi aparat dengan indikator objektif. Secara teoritik, model layak diperluas dengan mekanisme yang menjembatani SDM dan keteraturan publik sebagai mediator, karena menunjukkan legitimasi sering lebih menentukan kepatuhan dibanding kalkulasi risiko-sanksi. Dari sisi evaluasi prediktif, riset berikutnya dapat menambahkan penilaian out-of-sample untuk menguji kekuatan prediksi model di luar sampel pelatihan.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian menegaskan Competence (X1), Motivation (X2) dan Work Discipline (X3) merupakan determinan yang konsisten meningkatkan Urban Mobility Order

(Y). Hasil pengujian model struktural menunjukkan seluruh jalur pengaruh bernilai positif dan signifikan, sehingga peningkatan kapasitas kompetensi, dorongan kerja, dan kedisiplinan aparatur berasosiasi langsung dengan semakin tertibnya mobilitas perkotaan. Di antara ketiga prediktor, Work Discipline sebagai faktor dengan kontribusi paling kuat dalam mendorong keteraturan, diikuti oleh Competence, sedangkan Motivation berperan bermakna meskipun kontribusinya relatif lebih kecil dibanding dua variabel lainnya. Temuan memperlihatkan bahwa keteraturan mobilitas tidak hanya ditentukan oleh niat atau motivasi individual, tetapi terutama oleh kepatuhan terhadap standar kerja serta kapabilitas profesional dalam menerapkan aturan dan mengambil keputusan di lapangan.

Dari sisi kualitas model, penelitian ini memberikan dukungan metodologis yang memadai untuk menarik simpulan substantif. Model pengukuran menunjukkan indikator yang reliabel dan valid, sehingga konstruk yang diuji dapat merepresentasikan konsep secara tepat. Pada level model struktural, nilai R^2 sebesar 0.786 menandakan bahwa variasi Urban Mobility Order dapat dijelaskan secara dominan oleh kombinasi competence, motivation, dan work discipline. Nilai Q^2 sebesar 0.783 menguatkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang tinggi, sehingga hubungan antarvariabel tidak hanya kuat untuk menjelaskan fenomena dalam sampel, tetapi juga memiliki kemampuan prediktif yang baik. Nilai GoF sebesar 0.554 melengkapi bukti bahwa kualitas model secara umum berada pada kategori tinggi sebagai ringkasan performa pengukuran dan struktural.

Secara keseluruhan, penelitian menyimpulkan bahwa penguatan keteraturan mobilitas perkotaan menuntut pendekatan yang terintegrasi pada aspek SDM aparatur, dengan penekanan pada pengembangan kompetensi dan penegakan disiplin kerja yang konsisten, disertai pengelolaan motivasi yang sehat agar perilaku kerja tetap berorientasi pada kualitas prosedural dan legitimasi tindakan di ruang publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberi bukti empiris mengenai pengaruh faktor-faktor SDM terhadap Urban Mobility Order, tetapi juga menyediakan dasar argumentatif untuk merumuskan kebijakan dan strategi manajemen yang lebih terarah dalam meningkatkan kualitas penertiban dan keteraturan mobilitas di wilayah perkotaan.

REFERENSI

- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of Training and Development for Individuals and Teams, Organizations, and Society. *Annual Review of Psychology*, 60(1), 451–474. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163505>
- Albalade, D., & Fageda, X. (2019). Congestion, Road Safety, and the Effectiveness of Public Policies in Urban Areas. *Sustainability*, 11(18), 5092. <https://doi.org/10.3390/su11185092>
- Alonso, F., Faus, M., Esteban, C., & Martí, B. (2025). Assessing the Impact of Point-based License Systems on Road Safety: A Systematic Review and Meta-analysis. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 17(1), 11–24. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2025a2>
- Brugere, C., Bansal, T., Kruijssen, F., & Williams, M. (2023). Humanizing aquaculture development: Putting social and human concerns at the center of future aquaculture development. *Journal of the World Aquaculture Society*, 54(2), 482–526. <https://doi.org/10.1111/jwas.12959>
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Cohen, J. (1998). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (1st Editio). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Creswell, J. W. (2009). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches, 3rd ed. In *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods*

- approaches*, 3rd ed. Sage Publications, Inc. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book270550>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology / Psychologie Canadienne*, 49(3), 182–185. <https://doi.org/10.1037/a0012801>
- Dewi, N. S., Darumurti, A., Purnomo, E. P., Street, B., District, K., Regency, B., Istimewa, D., & Kunci, K. (2021). Smart City characteristics of smart city. Smart governance consists of aspects of political participation. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 09(2), 188–202.
- Elysia, H., & Umar, U. H. (2023). Analysis of Traffic Congestion Cause U-turn Location (Case study: U-Turn in Panbil Industrial Estate U-Turn, Batam). *LEADER: Civil Engineering and Architecture Journal*, 1(2), 197–202. <https://doi.org/10.37253/leader.v1i2.8101>
- Guan, M. (2025). The Role of Public Service Motivation in Enhancing Job Performance: A Study of College Counselors in China. *Education Sciences*, 15(5), 585. <https://doi.org/10.3390/educsci15050585>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hameduddin, T., & Engbers, T. (2022). Leadership and public service motivation: a systematic synthesis. *International Public Management Journal*, 25(1), 86–119. <https://doi.org/10.1080/10967494.2021.1884150>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Henseler, J., & Sarstedt, M. (2013). Goodness-of-fit indices for partial least squares path modeling. *Computational Statistics*, 28(2), 565–580. <https://doi.org/10.1007/s00180-012-0317-1>
- Hernando, L., Permatasari, R. D., Melia, S. D. A., Bora, M. A., Alhamidi, & Dermawan, A. A. (2025). Artificial Intelligence-Based Intelligent Navigation System for Alleviating Traffic Congestion: A Case Study in Batam City, Indonesia. *International Journal of Computational Methods and Experimental Measurements*, 13(2), 309–321. <https://doi.org/10.18280/ijcmem.130208>
- Hiban, M. I., Purnomo, E. P., & Nurkasiwi, A. (2020). Smart City dalam Memenuhi Hak-Hak Penyandang Difabel di Yogyakarta " Studi Kasus : Infrastruktur Transportasi Publik dalam Memenuhi Hak Penyandang difabel ". *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(2), 69–73.
- Ifie, K., Mousavi, S., & Xie, J. (2023). Enforcement of service rules by frontline employees: A conceptual model and research propositions. *Journal of Business Research*, 154, 113339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113339>
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227–261. <https://doi.org/10.1111/isj.12131>
- Latan, H., & Ghozali, I. (2015). *Partial least squares: Concepts, techniques and application using program SmartPLS 3.0*. Semarang: Diponegoro University Press.
- Lodan, K. T., Khairina, E., Dompak, T., Salsabila, L., & Fathani, A. T. (2023). Readiness of the Batam City Government in implementing sustainable transportation. *Masyarakat*,

- Kebudayaan Dan Politik*, 36(2), 246–259.
<https://doi.org/10.20473/mkp.V36I22023.246-259>
- Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money & Management*, 39(2), 77–85. <https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004>
- Morrow, P. C., McElroy, J. C., & Scheibe, K. P. (2011). Work unit incivility, job satisfaction, and total quality management among transportation employees. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 47(6), 1210–1220. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2011.03.004>
- Pendar, P., Rafiei, F. M., & Tabatabaei, S. A. N. (2018). Performance evaluation of the public transportation system in Esfahan Steel Company from the production line employees' perspective with data envelopment analysis approach. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 23(2), 137. <https://doi.org/10.1504/IJPM.2018.089154>
- Rossi, P., Tuurnas, S., & Stenvall, J. (2025). Street-level bureaucrats as policymakers in the implementation of information system in social services. *Public Management Review*, 27(3), 702–721. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2362247>
- Safitry, N., Purnomo, E. P., Salsabila, L., Yogyakarta, U. M., Mobility, S., & Online, T. (2020). Go-Jek Sebagai Dimensi Smart Mobility Dalam Konsep Smart City. *Journal Moderat*, 6(1), 157–170.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J.-H., Becker, J.-M., & Ringle, C. M. (2019). How to Specify, Estimate, and Validate Higher-Order Constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197–211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Handbook of Market Research, July*, 587–632. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15
- Sataputera, F., & Rostiana, R. (2022). Peran Disiplin Kerja sebagai Moderator dalam Hubungan antara Beban Kerja dengan Kinerja. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(1), 74. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i1.16358>
- Silva, M. R. da, Vieira, D. P., Lotta, G., & Rocha Neto, J. M. (2024). Behavior and performance of street-level bureaucrats: a study at the Federal Highway Police. *Revista de Administração Pública*, 58(3). <https://doi.org/10.1590/0034-761220230210x>
- Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing. *Law & Society Review*, 37(3), 513–547. <https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703002>
- Tang, H., An, S., Zhang, L., Xiao, Y., & Li, X. (2024). The Antecedents and Outcomes of Public Service Motivation: A Meta-Analysis Using the Job Demands–Resources Model. *Behavioral Sciences*, 14(10), 861. <https://doi.org/10.3390/bs14100861>
- Tyler, T. R. (2003). Procedural Justice, Legitimacy, and the Effective Rule of Law. *Crime and Justice*, 30, 283–357. <https://doi.org/10.1086/652233>
- Varet, F., Granié, M.-A., Carnis, L., Martinez, F., Pelé, M., & Piermattéo, A. (2021). The role of perceived legitimacy in understanding traffic rule compliance: A scoping review. *Accident Analysis & Prevention*, 159, 106299. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2021.106299>
- Yagil, D. (1998). Instrumental and normative motives for compliance with traffic laws among young and older drivers. *Accident Analysis & Prevention*, 30(4), 417–424. [https://doi.org/10.1016/S0001-4575\(98\)00003-7](https://doi.org/10.1016/S0001-4575(98)00003-7)
- Yasanthi, R. G. N., Wickens, C. M., Jonah, B., Mehran, B., & Suggett, B. (2024). Determinants of traffic safety enforcement behaviour among police officers: A narrative review. *Case Studies on Transport Policy*, 16, 101206. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2024.101206>

- Yuan, S., Chen, Z., & Sun, M. (2022). Discretion: Whether and How Does It Promote Street-Level Bureaucrats' Taking Charge Behavior? *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.805872>
- Zai, D. J., & Tinambunan, A. (2025). Work Discipline, Work Motivation, Employee Performance and Service Quality: A Study on Local Government. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia (JENIUS)*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/JJSDM.v9i1.52096>