



PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KALIANDA

Tania Permata Yanra^{*1}, Ni putu widya Rahayu²
Pascasarjana Universitas Bandar Lampung^{1,2}
Email: yanrataniapermata@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the direct and indirect effects of job satisfaction and workload on employee performance, with work motivation serving as a mediating variable, at the Class II Non-Border Checkpoint Immigration Office (Non-TPI) in Kalianda. The study is motivated by increasing public service demands, the growing complexity of employees' responsibilities, and the need to effectively manage job satisfaction, workload, and work motivation to enhance organizational performance. The proposed conceptual framework is grounded in Herzberg's Two-Factor Theory and Vroom's Expectancy Theory, which provide a theoretical basis for explaining the relationships among job satisfaction, workload, work motivation, and employee performance.

A quantitative approach with an explanatory research design was employed. The study involved all 50 employees of the Class II Non-TPI Immigration Office in Kalianda, using a census sampling technique in which the entire population was included as respondents. Data were collected through a structured questionnaire based on a five-point Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS. The findings reveal that job satisfaction has a positive and significant effect on both work motivation and employee performance, whereas workload has a negative and significant effect on work motivation and employee performance. In addition, work motivation positively and significantly influences employee performance and partially mediates the relationships between job satisfaction and employee performance as well as between workload and employee performance. These findings suggest that improving employee performance requires organizations to enhance job satisfaction and strengthen work motivation while maintaining a balanced and manageable workload. Accordingly, management should prioritize fair reward systems, supportive leadership, continuous employee development, equitable task allocation, realistic performance targets, and the provision of adequate work resources to foster sustainable organizational performance.

Keywords : *employee performance, job satisfaction, work motivation, workload*

ABSTRAK

Studi ini meneliti pengaruh langsung dan tidak langsung dari kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, dengan motivasi kerja sebagai variabel perantara, di Kantor Imigrasi Kelas II Non-Pemeriksaan Perbatasan (Non-TPI) di Kalianda. Studi ini didorong oleh meningkatnya permintaan layanan publik, semakin kompleksnya tanggung jawab karyawan, dan kebutuhan untuk mengelola kepuasan kerja, beban kerja, dan motivasi kerja secara efektif guna meningkatkan kinerja organisasi. Kerangka konseptual yang diusulkan didasarkan pada Teori Dua Faktor Herzberg dan Teori Harapan Vroom, yang memberikan dasar teoretis untuk menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja, beban kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori digunakan. Studi ini melibatkan semua 50 karyawan Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI di Kalianda, menggunakan teknik sampling sensus di mana seluruh populasi diikutsertakan sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur berdasarkan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan SmartPLS. Temuan tersebut mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan, sedangkan beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan. Selain itu, motivasi kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan dan secara parsial memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta antara beban kerja dan kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa meningkatkan kinerja karyawan memerlukan organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja dan memperkuat motivasi kerja sambil mempertahankan beban kerja yang seimbang dan dapat dikelola. Oleh karena itu, manajemen harus memprioritaskan sistem penghargaan yang adil, kepemimpinan yang mendukung, pengembangan karyawan yang berkelanjutan, alokasi tugas yang adil, target kinerja yang realistis, dan penyediaan sumber daya kerja yang memadai untuk mendorong kinerja organisasi yang berkelanjutan.

Kata Kunci : *Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai, Motivasi Kerja*

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, khususnya pada instansi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan profesional (Zhai & Tian, 2020). Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi perhatian penting dalam pengelolaan sumber daya manusia karena berkontribusi langsung terhadap efektivitas organisasi, kualitas

pelayanan, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Deussom et al., 2022a).

Berbagai penelitian menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal organisasi, di antaranya kepuasan kerja dan beban kerja. Kepuasan kerja mencerminkan evaluasi positif pegawai terhadap pekerjaannya yang terbentuk melalui kesesuaian antara harapan individu dengan kondisi kerja yang diterima (Kulachai et al., 2018). Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan komitmen organisasi yang lebih kuat, semangat kerja yang tinggi, serta produktivitas yang lebih baik. Sebaliknya, beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas pegawai berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun psikologis sehingga dapat mengurangi efektivitas kerja dan menurunkan kualitas kinerja (Deussom et al., 2022b).

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kalianda sebagai instansi pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan keimigrasian, pengawasan keimigrasian, serta pemberian informasi kepada masyarakat. Tingginya aktivitas pelayanan, seperti penerbitan paspor, pelayanan izin keimigrasian, penanganan pengaduan masyarakat, pelaksanaan sosialisasi, hingga pengelolaan informasi publik menunjukkan bahwa pegawai dihadapkan pada tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Kondisi tersebut menuntut organisasi untuk mampu mengelola kepuasan kerja dan beban kerja secara seimbang agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Dalam situasi tersebut, motivasi kerja menjadi faktor penting yang dapat mendorong pegawai untuk tetap menunjukkan kinerja optimal meskipun menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi (Akdere & Egan, 2020). Motivasi kerja berperan sebagai kekuatan yang mengarahkan perilaku individu dalam mencapai tujuan organisasi melalui peningkatan semangat, tanggung jawab, dan komitmen terhadap pekerjaan (Bukit & Hapsara, 2023). Dengan demikian, motivasi kerja diduga tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai, tetapi juga mampu menjelaskan mekanisme hubungan antara kepuasan kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai (Haposan & Supartha, 2023).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan kerja umumnya berpengaruh positif terhadap motivasi kerja maupun kinerja pegawai, sedangkan beban kerja yang berlebihan cenderung memberikan pengaruh negatif terhadap motivasi dan kinerja. Namun demikian, beberapa penelitian masih memperlihatkan hasil yang berbeda terkait pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Selain itu, penelitian mengenai peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai masih menunjukkan hasil yang beragam sehingga memerlukan pengujian lebih lanjut pada berbagai konteks organisasi (Bashir et al., 2020).

Selain adanya inkonsistensi hasil penelitian, sebagian besar penelitian

sebelumnya dilakukan pada sektor swasta, institusi pendidikan, maupun organisasi bisnis sehingga karakteristiknya berbeda dengan organisasi sektor publik. Padahal, instansi pemerintah memiliki karakteristik pekerjaan yang lebih menekankan aspek pelayanan masyarakat, kepatuhan terhadap regulasi, dan akuntabilitas publik. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menjelaskan hubungan antarvariabel tersebut pada lingkungan organisasi pelayanan publik, khususnya di bidang keimigrasian, sehingga dapat memberikan bukti empiris yang lebih kontekstual (Lee & Raschke, 2016).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kalianda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia, terutama mengenai mekanisme peningkatan kinerja pegawai pada organisasi sektor publik. Selain itu, hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan kepuasan kerja, mengendalikan beban kerja secara proporsional, memperkuat motivasi kerja, dan pada akhirnya meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori yang bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antara kepuasan kerja, beban kerja, motivasi kerja, dan kinerja pegawai. Lokasi penelitian berada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kalianda. Seluruh pegawai yang berjumlah 50 orang dijadikan responden melalui teknik sensus, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berdasarkan indikator pada setiap variabel penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat, dengan rentang nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel kepuasan kerja, beban kerja, motivasi kerja, dan kinerja pegawai. Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, kualitas instrumen dievaluasi melalui pengujian validitas dan reliabilitas guna memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk penelitian secara akurat dan konsisten.

Analisis data dilakukan dengan metode **Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)** menggunakan aplikasi SmartPLS. Evaluasi model diawali dengan pengujian model pengukuran (*outer model*) melalui analisis *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *Cronbach's alpha*. Selanjutnya, model struktural (*inner model*) dianalisis menggunakan nilai *R-square* (R^2), *effect size* (f^2), *predictive relevance* (Q^2), *model fit*, serta pengujian koefisien jalur (*path coefficient*)

melalui teknik *bootstrapping*. Pendekatan ini dipilih karena mampu menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel sekaligus mengevaluasi peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Uji Validitas Konvergen.

Tabel 1. Convergent Validity Average Variance Extracted

	Average variance extracted (AVE)
Beban Kerja (X2)	0.638
Kepuasan Kerja (X1)	0.665
Kinerja Pegawai (Y)	0.851
Motivasi Kerja (Z)	0.641

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Hasil evaluasi *convergent validity* menggunakan parameter **Average Variance Extracted (AVE)** menunjukkan bahwa seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas, dengan nilai AVE di atas ambang batas 0,50. Variabel Kinerja Pegawai memperoleh nilai AVE tertinggi sebesar 0,851, diikuti Kepuasan Kerja sebesar 0,665, Motivasi Kerja sebesar 0,641, dan Beban Kerja sebesar 0,638. Temuan ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator yang merepresentasikannya. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian dinyatakan memiliki validitas konvergen yang memadai sehingga layak digunakan pada tahap analisis berikutnya.

b. Uji Validitas Deskriminan

Tabel 3. Discriminant Validity Heterotrait-Monotrait Ratio

	Beban Kerja (X2)	Kepuasan Kerja (X1)	Kinerja Pegawai (Y)	Motivasi Kerja (Z)
Beban Kerja (X2)				
Kepuasan Kerja (X1)	0.130			
Kinerja Pegawai (Y)	0.621	0.625		
Motivasi Kerja (Z)	0.660	0.335	0.809	

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Hasil evaluasi validitas diskriminan berdasarkan **Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)** menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT antarkonstruk berada di bawah ambang batas yang direkomendasikan, yaitu 0,90. Nilai HTMT yang diperoleh berturut-turut adalah 0,130 untuk hubungan antara Beban Kerja dan Kepuasan Kerja,

0,621 antara Beban Kerja dan Kinerja Pegawai, 0,660 antara Beban Kerja dan Motivasi Kerja, 0,625 antara Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai, 0,335 antara Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja, serta 0,809 antara Kinerja Pegawai dan Motivasi Kerja. Meskipun nilai tertinggi ditemukan pada hubungan antara Kinerja Pegawai dan Motivasi Kerja, nilainya masih berada di bawah batas yang dipersyaratkan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat keterbedaan yang memadai sehingga mampu merepresentasikan konsep yang berbeda. Dengan demikian, model pengukuran telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan pendekatan HTMT.

Tabel 4. Discriminant Validity Fornel Larcker Criterion

	Beban Kerja (X2)	Kepuasan Kerja (X1)	Kinerja Pegawai (Y)	Motivasi Kerja (Z)
Beban Kerja (X2)	0.799			
Kepuasan Kerja (X1)	0.034	0.816		
Kinerja Pegawai (Y)	-0.540	0.588	0.922	
Motivasi Kerja (Z)	-0.582	0.321	0.749	0.800

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Evaluasi validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell-Larcker menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) pada masing-masing konstruk yang lebih tinggi dibandingkan nilai korelasinya dengan konstruk lain dalam model. Konstruk Beban Kerja memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,799, yang melampaui nilai korelasinya dengan Kepuasan Kerja (0,034), Kinerja Pegawai (-0,540), dan Motivasi Kerja (-0,582). Demikian pula, konstruk Kepuasan Kerja memperoleh nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,816, lebih tinggi daripada korelasinya dengan Kinerja Pegawai (0,588) maupun Motivasi Kerja (0,321). Konstruk Kinerja Pegawai menunjukkan nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,922 yang melebihi korelasinya dengan Motivasi Kerja (0,749), sedangkan konstruk Motivasi Kerja memiliki nilai akar kuadrat AVE sebesar 0,800 yang juga lebih besar dibandingkan seluruh koefisien korelasinya dengan konstruk lainnya. Temuan tersebut mengonfirmasi bahwa setiap konstruk memiliki tingkat diskriminasi yang memadai karena mampu merepresentasikan indikator-indikatornya secara lebih kuat dibandingkan hubungannya dengan konstruk lain, sehingga validitas diskriminan berdasarkan kriteria Fornell-Larcker dinyatakan terpenuhi.

c. Uji Reliabilitas Konstruk

Tabel 6. Reliabilitas Cronbach Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Beban Kerja (X2)	0.811	0.821	0.876
Kepuasan Kerja (X1)	0.937	0.949	0.947
Kinerja Pegawai (Y)	0.912	0.913	0.945
Motivasi Kerja (Z)	0.929	0.931	0.941

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas yang dipersyaratkan. Nilai **Cronbach's alpha**, **rho_A**, dan **Composite Reliability (CR)** pada setiap variabel berada di atas ambang batas 0,70 dan di bawah 0,95, sehingga mencerminkan tingkat konsistensi internal yang tinggi tanpa indikasi redundansi antarindikator. Variabel Beban Kerja memperoleh nilai Cronbach's alpha sebesar 0,811, rho_A sebesar 0,821, dan CR sebesar 0,876. Sementara itu, variabel Kepuasan Kerja masing-masing memperoleh nilai 0,937, 0,949, dan 0,947; variabel Kinerja Pegawai memperoleh nilai 0,912, 0,913, dan 0,945; serta variabel Motivasi Kerja memperoleh nilai 0,929, 0,931, dan 0,941. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang memadai sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut pada model struktural.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

a. Variance Inflation Factor

Tabel 7. Variance Inflation Factor

	VIF
Beban Kerja (X2) -> Kinerja Pegawai (Y)	1.647
Beban Kerja (X2) -> Motivasi Kerja (Z)	1.001
Kepuasan Kerja (X1) -> Kinerja Pegawai (Y)	1.214
Kepuasan Kerja (X1) -> Motivasi Kerja (Z)	1.001
Motivasi Kerja (Z) -> Kinerja Pegawai (Y)	1.834

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Hasil evaluasi **inner variance inflation factor (VIF)** menunjukkan bahwa seluruh konstruk prediktor memiliki nilai VIF kurang dari 3,00, yang mengindikasikan tidak adanya gejala multikolinearitas dalam model struktural. Nilai VIF masing-masing hubungan adalah 1,647 pada jalur Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai, 1,001 pada jalur Beban Kerja terhadap Motivasi Kerja, 1,214 pada jalur Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai, 1,001 pada jalur Kepuasan Kerja terhadap Motivasi Kerja, dan 1,834 pada jalur Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Meskipun nilai VIF tertinggi terdapat pada hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai, nilainya masih berada di bawah ambang batas yang

direkomendasikan. Dengan demikian, model struktural memenuhi asumsi bebas multikolinearitas sehingga estimasi koefisien jalur dapat diinterpretasikan secara andal dalam pengujian hipotesis.

b. R-Square

Tabel 8. *R Square*

	R-square	R-square adjusted
Kinerja Pegawai (Y)	0.755	0.739
Motivasi Kerja (Z)	0.455	0.431

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa konstruk **Kinerja Pegawai** memiliki nilai *R-square* sebesar 0,755 dan *adjusted R-square* sebesar 0,739. Temuan tersebut menunjukkan bahwa variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan sebesar 75,5% oleh kepuasan kerja, beban kerja, dan motivasi kerja, sedangkan 24,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa model memiliki daya jelaskan yang tinggi dalam menerangkan perubahan kinerja pegawai. Pada konstruk **Motivasi Kerja**, nilai *R-square* sebesar 0,455 dengan *adjusted R-square* sebesar 0,431 menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan beban kerja mampu menjelaskan 45,5% variasi motivasi kerja. Adapun 54,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang digunakan. Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan pada kategori sedang, sehingga terdapat faktor-faktor lain yang turut berperan dalam membentuk motivasi kerja pegawai dan layak dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya.

c. F-Square

Tabel 9. *F-Square*

	Beban Kerja (X2)	Kepuasan Kerja (X1)	Kinerja Pegawai (Y)	Motivasi Kerja (Z)
Beban Kerja (X2)			0.243	0.645
Kepuasan Kerja (X1)			0.729	0.213
Kinerja Pegawai (Y)				
Motivasi Kerja (Z)			0.389	

Sumber: Data primer diolah menggunakan SmartPLS 4, 2026.

Hasil analisis *effect size* (f^2) menunjukkan bahwa masing-masing variabel eksogen memberikan kontribusi yang berbeda dalam menjelaskan variasi pada variabel endogen. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai menghasilkan nilai f^2 sebesar 0,243 yang termasuk dalam kategori sedang, sedangkan pengaruh beban

kerja terhadap motivasi kerja memperoleh nilai f^2 sebesar 0,645 yang menunjukkan efek besar. Di sisi lain, kepuasan kerja memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja pegawai dengan nilai f^2 sebesar 0,729, sementara pengaruhnya terhadap motivasi kerja berada pada kategori sedang dengan nilai f^2 sebesar 0,213. Motivasi kerja juga menunjukkan kontribusi yang besar terhadap kinerja pegawai dengan nilai f^2 sebesar 0,389. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja pegawai, sedangkan beban kerja menjadi determinan utama yang memengaruhi tingkat motivasi kerja.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja serta kinerja pegawai, sedangkan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja maupun kinerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan kerja mampu mendorong tumbuhnya motivasi dan menghasilkan kinerja yang lebih optimal. Sebaliknya, beban kerja yang tidak dikelola secara proporsional berpotensi menurunkan motivasi sehingga berdampak pada penurunan kinerja pegawai. Selain itu, motivasi kerja terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja, yang menunjukkan bahwa pegawai dengan tingkat motivasi yang lebih tinggi cenderung mampu mencapai hasil kerja yang lebih baik.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa motivasi kerja berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja baik secara langsung maupun melalui peningkatan motivasi kerja, sedangkan beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kinerja secara langsung maupun melalui penurunan motivasi kerja. Secara keseluruhan, temuan penelitian menegaskan bahwa peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kalianda memerlukan upaya yang terintegrasi melalui peningkatan kepuasan kerja, penguatan motivasi kerja, serta pengelolaan beban kerja yang seimbang agar produktivitas dan kualitas kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdere, M., & Egan, T. (2020). Transformational leadership and human resource development: Linking employee learning, job satisfaction, and organizational performance. *Human Resource Development Quarterly*, 31(4), 393–421. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21404>
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961>

- Bukit, P., & Hapsara, O. (2023). The Effect of Training and Incentives on Work Motivation Which Implicates Employee Performances in the Regional Disaster Management Agency Office Merangin Regency. *Greenation International Journal of Economics and Accounting*, 1(2), 117–128. <https://doi.org/10.38035/gijea.v1i2>
- Deussom, R., Mwarey, D., Bayu, M., Abdullah, S. S., & Marcus, R. (2022a). Systematic review of performance-enhancing health worker supervision approaches in low- and middle-income countries. In *Human Resources for Health* (Vol. 20, Number 1, pp. 1–12). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s12960-021-00692-y>
- Deussom, R., Mwarey, D., Bayu, M., Abdullah, S. S., & Marcus, R. (2022b). Systematic review of performance-enhancing health worker supervision approaches in low- and middle-income countries. In *Human Resources for Health* (Vol. 20, Number 1, pp. 224–237). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s12960-021-00692-y>
- Haposan, & Supartha, W. G. (2023). Effect of competence and compensation on work motivation: Moderation of performance appraisal. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 19(2), 794–808. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.19.2.1636>
- Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P., & Vilailert, K. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. *Proceedings of the 15th International Symposium on Management (INSYMA 2018)*. <https://doi.org/10.2991/insyma-18.2018.31>
- Lee, M. T., & Raschke, R. L. (2016). Understanding employee motivation and organizational performance: Arguments for a set-theoretic approach. *Journal of Innovation and Knowledge*, 1(3), 162–169. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.01.004>
- Zhai, X., & Tian, X. (2020). Do performance measures matter in the relationship between high-performance work system and organizational performance? *International Journal of Manpower*, 41(3), 241–257. <https://doi.org/10.1108/IJM-04-2018-0136>