



PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL KALIMANTAN TIMUR

Fariq La Roybafi^{1*}, Mursidah Nurfadillah², Fenty Fauziah³

^{1,2,3}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

^{1*}Email penulis koresponden: 2111102431391@umkt.ac.id

Riwayat Artikel

Submitted:
24-06-2025
Accepted:
13-07-2025
Published:
13-07-2025

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Kualitas pelayanan dipengaruhi faktor internal seperti nilai budaya organisasi dan pola komunikasi antarpegawai. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 50 pegawai. Hasil menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai seperti integritas, kedisiplinan, dan kepedulian sosial meningkatkan etos kerja serta profesionalitas pegawai dalam memberikan layanan. Sebaliknya, komunikasi tidak berpengaruh signifikan, meskipun koordinasi dan keterbukaan informasi tetap penting mendukung proses kerja. Temuan menegaskan bahwa budaya organisasi yang kuat merupakan fondasi utama pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, penguatan nilai budaya organisasi perlu menjadi prioritas dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Budaya Organisasi; Komunikasi; Kualitas Pelayanan; Dinas Sosial; Sektor Publik.

Jurnal **DIALOGIKA**
diterbitkan oleh
Program Studi
Magister Ilmu
Administrasi, Fakultas
Pascasarjana,
Universitas Majalengka

Abstract

This study analyzes the effect of organizational culture and communication on service quality in the Social Service of East Kalimantan Province. Service quality is influenced by internal factors such as organizational cultural values and communication patterns between employees. The study used a quantitative approach with a survey method of 50 employees. The results show that organizational culture has a positive and significant effect on service quality. Values such as integrity, discipline, and social care improve the work ethic and professionalism of employees in providing services. In contrast, communication did not have a significant effect, although coordination and information disclosure remain important to support the work process. The findings confirm that a strong organizational culture is the main foundation of optimal public services. Therefore, strengthening the value of organizational culture needs to be a priority in the strategy to improve service quality.

Keywords: Organizational Culture; Communication; Service Quality; Social Service; Public Sector.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar dan kebutuhan administrasi warganya. Namun, fakta menunjukkan bahwa masih banyak keluhan masyarakat terkait pelayanan publik, mulai dari prosedur yang rumit, biaya tidak transparan, hingga sikap aparaturnya yang kurang reseptif (Widhiastuti & Yulyana, 2023:2). Kondisi ini diperparah oleh sistem birokrasi yang belum efisien dan sumber daya manusia yang belum

sepenuhnya profesional.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting karena berkontribusi terhadap pembentukan citra positif birokrasi serta peningkatan kepercayaan masyarakat. Sebagai pelaksana pelayanan, pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan berfokus pada kepuasan publik (Susanti, 2021:4; Sarah, 2023:5). Pelayanan dapat dianggap berkualitas apabila mampu menjawab, bahkan melampaui, harapan masyarakat (Suryanti et al., 2024:9).

Budaya organisasi merupakan salah satu elemen penting yang turut menentukan tingkat kualitas pelayanan publik. Budaya organisasi adalah sistem nilai, norma, dan perilaku kolektif yang memengaruhi cara kerja dan interaksi antarindividu (Harefa & Zalukhu, 2021; Gea et al., 2023). Budaya yang kuat menciptakan arah perilaku pegawai yang selaras dengan visi organisasi. Selain budaya, komunikasi internal juga penting karena menjadi sarana koordinasi, pembagian informasi, dan penyelesaian tugas secara kolaboratif (Ali, 2023).

Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur sebagai instansi publik, menghadapi tantangan internal seperti kedisiplinan pegawai, kesenjangan kompetensi, dan rendahnya efektivitas komunikasi. Meskipun budaya organisasi tergolong baik, pelaksanaan apel dan kepatuhan jam kerja masih rendah, serta fasilitas pendukung belum memadai. Komunikasi antarpegawai pun masih kaku dan hierarkis, menghambat kelancaran koordinasi. Semua ini berdampak langsung pada Kualitas Pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa budaya organisasi dan komunikasi memiliki dampak terhadap mutu layanan. Dewi et al. (2021) serta Anggraeni dan Muhsin (2020) menyimpulkan adanya hubungan positif yang signifikan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan. Namun, Tambunan et al. (2019) menyatakan sebaliknya. Demikian pula, hasil penelitian Heriyanto et al. (2021) dan Handayani et al. (2021) menyatakan komunikasi berpengaruh positif terhadap pelayanan, tetapi Silalahi et al. (2021) menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan.

Ketidakkonsistenan temuan dalam berbagai penelitian sebelumnya, ditambah dengan kondisi empiris yang terjadi di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, menunjukkan urgensi dilakukannya kajian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh budaya organisasi dan komunikasi internal terhadap kualitas pelayanan publik. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan, baik secara teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik, maupun secara praktis sebagai dasar perumusan kebijakan untuk meningkatkan mutu layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, mengingat relevansi antara fokus kajian dan kondisi empiris di lokasi tersebut, serta mempertimbangkan kemudahan dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan secara objektif melalui pengukuran angka dan analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur yang berjumlah 50 orang, terdiri dari berbagai jabatan fungsional dan struktural. Karena jumlah populasi relatif kecil dan dapat dijangkau seluruhnya, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara kepada pegawai sebagai responden. Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert dengan empat pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (4). Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen internal dinas, buku, jurnal, dan publikasi resmi lainnya yang mendukung pembahasan topik penelitian. Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yakni budaya organisasi (X1), komunikasi (X2), dan kualitas pelayanan (Y). Budaya organisasi diukur melalui indikator

inovasi, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, kerja tim, dan agresivitas kerja (Baliyah, 2021). Komunikasi diukur dengan indikator aturan kerja, saran dan keluhan, koordinasi, perintah, dan teguran (Suparman, 2020). Kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Jeany & Siagian, 2020).

Instrumen penelitian diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas mengukur konsistensi hasil pengukuran. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, sedangkan reliabilitas dinyatakan baik apabila nilai Cronbach Alpha $\geq 0,60$. Sebelum dilakukan uji regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik, yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Uji normalitas dilakukan dengan normal probability plot, uji multikolinearitas menggunakan nilai Tolerance dan VIF, uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, dan autokorelasi diuji dengan Uji LM (Lagrange Multiplier).

Pengujian hipotesis menggunakan uji t (parsial) untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji F (simultan) untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selain itu, dilakukan pula perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap kualitas pelayanan. Hubungan antar variabel juga dianalisis dengan koefisien korelasi, yang mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner serta wawancara lebih lanjut kepada beberapa informan yang relevan, seperti pejabat struktural dan staf di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi mendalam terkait bagaimana budaya organisasi yang diterapkan serta pola komunikasi yang berlangsung di dalam instansi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan agar memperoleh data yang akurat dan objektif, oleh karena itu peneliti melakukan triangulasi data melalui wawancara dengan pihak internal dan eksternal, seperti pegawai dan pengguna layanan, guna mendapatkan perspektif yang lebih komprehensif. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dukungan data untuk memperkuat hasil temuan di lapangan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Terhadap Lama Bekerja

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	20-30 Tahun	13	26
2	31-40 Tahun	17	34
3	41-50 Tahun	17	34
4	51-60 Tahun	3	6
	Total	50	100

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1, dari total 50 responden, kelompok usia terbanyak berada pada rentang 31–40 tahun dan 41–50 tahun, masing-masing sebanyak 17 orang (34%). Sementara itu, usia 20–30 tahun sebanyak 13 responden (26%), dan 51–60 tahun hanya 3 responden (6%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif, yaitu 31–50 tahun, yang umumnya mencerminkan tingkat kematangan dan pengalaman dalam dunia kerja.

Adapun data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan. Nilai rata-rata berikut ditentukan dan

akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Rentang Skala	
Nilai Interval	Kategori
1,00 – 1,75	Sangat Rendah
1,75 – 2,50	Rendah
2,51 – 3,25	Tinggi
3,26 – 4,00	Sangat Tinggi
Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025	

Berikut hasil analisis deskripsi pengaruh Budaya Organisasi (X1) dan Komunikasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

Hasil Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi (X1)				
No Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,784	0.278	0,000	Valid
X1.2	0.767	0.278	0,000	Valid
X1.3	0.707	0.278	0,000	Valid
X1.4	0.741	0.278	0,000	Valid
X1.5	0.726	0.278	0,000	Valid

Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas, seluruh item pertanyaan variabel kompensasi (X1.1–X1.5) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,278) dan nilai signifikansi $<$ 0,05, sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan pada variabel kompensasi layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Komunikasi (X2)				
No Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X2.1	0.752	0.278	0,000	Valid
X2.2	0.849	0.278	0,001	Valid
X2.3	0.764	0.278	0,001	Valid
X2.4	0.728	0.278	0,001	Valid
X2.5	0.763	0.278	0,002	Valid

Seluruh item pertanyaan pada variabel kompetensi (X2.1–X2.5) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,278) dan nilai signifikansi $<$ 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengukuran variabel kompetensi.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)				
No Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y.1	0.745	0.278	0,000	Valid
Y.2	0.761	0.278	0,000	Valid
Y.3	0.707	0.278	0,000	Valid
Y.4	0.720	0.278	0,000	Valid
Y.5	0.717	0.278	0,000	Valid

Tabel 5 di atas, Seluruh item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (Y1–Y5) menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,278) dengan signifikansi $<$ 0,05, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Uji Realibility

Tabel 6. Hasil Uji Realibilitas

No Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y.1	0.745	0.278	0,000	Valid
Y.2	0.761	0.278	0,000	Valid
Y.3	0.707	0.278	0,000	Valid
Y.4	0.720	0.278	0,000	Valid
Y.5	0.717	0.278	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 6 Seluruh variabel Budaya Organisasi ($\alpha = 0,853$), Komunikasi ($\alpha = 0,813$), dan Kualitas Layanan ($\alpha = 0,780$) memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, berdasarkan hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa alat penelitian ini dapat diandalkan dan konsisten untuk digunakan dalam pengukuran data.

Uji Hipotesis Uji T (Parsial)

Tabel 7. Rentang Skala

Model	t	Sig.	Ket.
Constant	10.537	$< 0,001$	Signifikan
Budaya Organisasi	2.100	$< 0,001$	Signifikan
Komunikasi	-900	0,015	Tidak Signifikan

Berdasarkan tabel 7. di atas, dapat disimpulkan bahwa:

Pengaruh Budaya Organisasi

Pengaruh *Budaya Organisasi* terhadap *Kualitas Pelayanan* menunjukkan bahwa nilai t hitung = 2,100 lebih besar dari t tabel = 2,534, dan nilai signifikansi (Sig.) adalah $0,002 < 0,05$. Maka, H1 diterima, artinya Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Komunikasi

Pengaruh *Komunikasi* terhadap *Kualitas Pelayanan* menunjukkan nilai t hitung = 0,900, lebih kecil dari t tabel = 2,034, dan nilai signifikansi (Sig.) adalah $0,015 < 0,05$. Maka, H2 ditolak, yang berarti Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Uji F (Simultan)

Tabel 8. Uji F (Simultan)

Model	F	Sig.	Keterangan
Regression	19.086	$< 0,011$	Signifikan

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 38,172 lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 4,980, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak, yang berarti model regresi secara simultan signifikan. Artinya, budaya organisasi dan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Dengan nilai *adjusted R square* sebesar 0,327, dapat diartikan bahwa budaya organisasi dan komunikasi berkontribusi terhadap 32,7% variasi kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya sebesar 67,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam model penelitian ini.

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.418 ^a	.175	.140	1.958
a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Komunikasi				

Uji Koefisien Korelasi

Tabel 10. Analisis Uji Koefisien Korelasi Simultan

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.670 ^a	.449	.425	1.600	.449	19.138	2	47	<.001
a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Komunikasi									

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 10, diperoleh nilai R sebesar 0,670 dan R square sebesar 0,449, yang menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kecakapan personel berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan tingkat hubungan yang kuat. Artinya, 44,9% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara 55,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peran budaya kerja dan kompetensi pegawai dalam peningkatan mutu layanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

PEMBAHASAN

Hasil analisis pengaruh dua variabel independen, yaitu budaya organisasi (X1) dan komunikasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa nilai-nilai dasar dalam organisasi seperti kedisiplinan, integritas, kepedulian, dan komitmen terhadap pelayanan publik mampu membentuk sikap dan perilaku pegawai yang profesional, bertanggung jawab, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ketika budaya organisasi yang baik tertanam dengan kuat dan dijalankan secara konsisten oleh seluruh pegawai, maka akan tercipta sistem kerja yang harmonis, pelayanan yang konsisten, serta responsif terhadap berbagai permasalahan sosial.

Pegawai yang merasa selaras dengan nilai-nilai budaya organisasi cenderung memiliki motivasi tinggi dan rasa kepemilikan terhadap keberhasilan instansi. Hal ini berdampak pada peningkatan efisiensi kerja, kecepatan pelayanan, serta kualitas respons terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, adanya sistem penghargaan terhadap perilaku kerja yang sesuai dengan nilai-nilai budaya organisasi, seperti penghargaan atas inovasi atau disiplin, turut memperkuat semangat kerja dan membangun lingkungan kerja yang kooperatif dan produktif. Hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Ishak dkk. (2022) dan Ayunda dkk. (2021), yang menegaskan bahwa budaya organisasi positif mendorong terciptanya lingkungan kerja kondusif dan meningkatkan mutu pelayanan publik.

Berbeda dengan X1, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Meskipun secara statistik tidak signifikan, komunikasi tetap menjadi elemen penting dalam praktik organisasi pelayanan publik. Komunikasi yang terbuka, efektif, dan tepat sasaran diyakini mampu mempercepat proses penyampaian informasi, memperbaiki koordinasi, serta meminimalisasi potensi kesalahan dalam pemberian layanan. Penelitian Rasid et al. (2023) menyatakan bahwa komunikasi internal yang baik antarpegawai maupun eksternal kepada masyarakat sangat penting dalam membangun kepercayaan terhadap institusi serta mendukung kelancaran program pelayanan.

Komunikasi eksternal pegawai kepada masyarakat telah berlangsung cukup efektif, ditunjukkan dengan kemampuan menyampaikan informasi program secara jelas dan menanggapi aspirasi masyarakat dalam konteks Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur,. Namun, dari sisi komunikasi internal antarbidang atau antarpegawai, masih ditemukan hambatan koordinasi yang berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan program kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun komunikasi belum berpengaruh signifikan dalam penelitian ini, perannya tetap relevan dalam praktik pelayanan dan perlu ditingkatkan efektivitasnya secara kelembagaan dengan fokus pada penguatan budaya organisasi (X1) dan pembenahan pola komunikasi (X2), maka kualitas pelayanan (Y) di lingkungan instansi dapat terus dikembangkan agar lebih efisien, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 50 responden di Dinas Sosial Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, ditemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Nilai-nilai seperti kejujuran, akuntabilitas, dan kepedulian sosial membentuk perilaku pegawai yang profesional dan bertanggung jawab, serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan publik. Sebaliknya, komunikasi tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik, meskipun secara praktis tetap penting dalam mendukung koordinasi, penyampaian informasi, dan pembangunan kepercayaan masyarakat. Implikasinya, penguatan budaya organisasi perlu menjadi prioritas kebijakan internal, disertai upaya optimalisasi komunikasi internal dan eksternal untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan adaptif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan. Pertama, Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur diharapkan dapat memperkuat nilai-nilai budaya organisasi secara menyeluruh kepada seluruh pegawai, agar tercipta komitmen bersama dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kedua, perlu adanya peningkatan dalam sistem komunikasi internal maupun eksternal, termasuk pelatihan komunikasi efektif bagi pegawai agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih tepat sasaran dan profesional. Ketiga, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah responden serta memperluas cakupan area penelitian agar hasil penelitian lebih representatif. Selain itu, penelitian ke depan juga dapat mempertimbangkan penambahan variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, S. M. (2023). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Sosial Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(17), 934– 948. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8395274>
- America, C. D. B. of L. (2018). Urban growth and access to opportunities: A challenge for Latin America. In *Masterplanning Futures*. Colombia: Panamericana Formas e Impresos S.A.
- Anggraeni, M. H., & Muhsin. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Analysis Journal*, 9(2), 634–649.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal*

- Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Baliyah, F. M. (2021). Manajemen Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 2 Ponorogo). . *Electronic Tesis IAIN Ponorogo*, 113.
- Erin, B., Warisman, F., Ahmad, D., & Purnama, D. W. (2024). *Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Subang The Influence Organizational Communication towards the Quality of ... Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Subang The Influence Organizational Communication towards the Quality of Inpatient Services at Regional Public Hospital in Subang Regency*. August.
- Budhi Heriyanto, A. Y., Ranti, M., Rojikun, A., & Hernaningsih, F. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kualitas Pelayanan Customer Service dan Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Aplikasi BRImo (Studi kasus pada nasabah Bank BRI kantor cabang Jakarta Gatot Subroto). *Jurnal Ekonomika*, 14(2), 258–277.
- Dewi, N. L., Gunawan, Y., Mangunsong, S., & Meiliana, Y. (2021). Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(2), 99–106.
- Gea, S. M. F., Harefa, P., Lase, H., & Ndraha, A. B. (2023). Pengaruh Sikap an Budaya Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Peri (Baliyah, 2021)kanan Kota Gunungsitoli. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 1208–1223. <http://jinnovative.org/index.php/Innovative/article/view/6385%0Ahttps://jinnovative.org/index.php/Innovative/article/download/6385/4469>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ishak, W., Dama, H., & L. Asi, L. (2022). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik samsat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 819–824. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB N>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Lestari, A. I., Amaluddin, A., & Ilham, M. (2021). Pengaruh komunikasi kerja terhadap semangat kerja pegawai dinas sosial kabupaten nias selatan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 61–72.
- Mudasir. (2024). Wawancara dan Ob (Baliyah, 2021)servasi. In *Pembangunan DAM* (Issue July).
- Nashrullah, M., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, N., & Untari, R. S. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). In *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*.
- Suryanti1, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Sosial Kota Makassar) (2024). *Website: https://journalpedia.com/1/index.php/jmbm*. 6(3), 69–75.
- Ramadhani, M. N.; Irfana, T. B.; Supriyanto, S.; Thamrin, D.; Siahaan, M. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 167–181.