

BUDAYA KOMUNIKASI ORGANISASI DESA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA DI KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

Ade Putra Satria

Dosen Pembimbing: Totok Wahyu Abadi

Progam Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

2 Juni 2025

Pendahuluan

Latar Belakang

Budaya komunikasi adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain berdasarkan adat dan kebiasaan untuk mencapai tujuan tertentu (Aririguzoh, 2022). Budaya komunikasi pada dasarnya terbentuk dari nilai-nilai yang lahir melalui interaksi antarindividu yang terjadi secara berkesinambungan (Sahadevan & Sumangala, 2021). Budaya komunikasi yang baik di organisasi pemerintah desa penting untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, menciptakan kolaborasi dan keterlibatan karyawan, dan membangun citra organisasi (Gamage, 2022; Urbani et al., 2023).

Kajian Teori

- Teori Budaya Komunikasi Organisasi: Michael Pacanowsky dan Nick O'Donnell Trujillo, yang menyatakan bahwa interaksi dan simbol dalam organisasi membentuk budaya yang mempengaruhi perilaku dan komunikasi anggotanya (Fauzi, 2020; S. Gonda et al., 2023).
- Teori Pelayanan Publik: Pelayanan publik adalah penyediaan layanan oleh pemerintah dan swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Rahmadana & Siagian, 2020).

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Rumusan Masalah:

Bagaimana pengaruh pelayanan masyarakat, akuntabilitas, keterbukaan komunikasi, kerjasama tim, dan koordinasi terhadap kualitas pelayanan administrasi desa di Kabupaten Sidoarjo?

Tujuan Penelitian

- Menganalisis pengaruh budaya komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi desa.
- Mengidentifikasi upaya yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis dampak budaya komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi desa di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini melibatkan sampel 106 responden dari perangkat desa yang memiliki pemahaman tentang IT dan pelayanan administrasi dari total populasi 353 Desa, dengan data yang dikumpulkan melalui survei, wawancara, dan observasi. Variabel yang diteliti mencakup berbagai aspek budaya komunikasi organisasi dan kualitas pelayanan administrasi, yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pentingnya budaya komunikasi yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat desa.

Metode Penelitian

Hasil Uji Instrumen: Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (X)

Variabel	Pernyataan	r hitung	r kritis	Keterangan
Pelayanan Masyarakat (X1)	X1	0.584	0.30	Valid
Akuntabilitas (X2)	X2	0.736	0.30	Valid
Keterbukaan Komunikasi (X3)	X3	0.717	0.30	Valid
Kerjasama Tim (X4)	X4	0.634	0.30	Valid
Koordinasi (X5)	X5	0.751	0.30	Valid

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Metode Penelitian

Hasil Uji Instrumen: Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Y)

Variabel	Pernyataan	r hitung	r kritis	Keterangan
Tangibles (Bukti Fisik) (Y1)	Y1	0.749	0.30	Valid
Reliability (Keandalan) (Y2)	Y2	0.841	0.30	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap) (Y3)	Y3	0.793	0.30	Valid
Assurance (Jaminan) (Y4)	Y4	0.755	0.30	Valid
Empathy (Empati) (Y5)	Y5	0.807	0.30	Valid

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Metode Penelitian

Hasil Uji Instrumen: Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Kriteria	Keterangan
Budaya Komunikasi Organisasi (X)	0.863	5	0.60	Sangat Reliabel
Kualitas Pelayanan Administrasi Desa (Y)	0.917	5	0.60	Sangat Reliabel

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Metode Penelitian

Hasil Uji Asumsi Klasik: Uji Normalitas

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
Unstandardized Residual	0.200	> 0.50	Normal

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	24.494	.362		67.583	.000
Pelayanan Masyarakat	-3.324	.499	-.692	-6.663	.000
Akuntabilitas	3.385	.616	.660	5.497	.000
Keterbukaan Komunikasi	-3.275	.623	-.635	-5.258	.000
Kerjasama Tim	1.993	.386	.461	5.167	.000
Koordinasi	-.777	.135	-.656	-5.754	.000

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Hasil Penelitian

1. Nilai konstanta sebesar **24.494**. Konstanta bernilai positif jika variabel bebas nilainya adalah 0. Maka variabel terikat penelitian kualitas pelayanan administrasi desa nilainya akan mengalami kenaikan sebesar **24.494**.
2. Pada variabel pelayanan masyarakat (X1) sebesar **-3.324**. Nilai koefisien bernilai negatif artinya semakin kecil nilai pengaruh pelayanan masyarakat maka semakin kecil peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.
3. Pada variabel akuntabilitas (X2) sebesar **3.385**. Nilai koefisien bernilai positif artinya semakin besar nilai pengaruh akuntabilitas maka semakin besar peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.
4. Pada variabel keterbukaan komunikasi (X3) sebesar **-3.275**. Nilai koefisien bernilai negatif artinya semakin kecil nilai pengaruh keterbukaan komunikasi maka semakin kecil peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.
5. Pada variabel kerjasama tim (X4) sebesar **1.993**. Nilai koefisien bernilai positif artinya semakin besar nilai pengaruh kerjasama tim maka semakin besar peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.
6. Pada variabel koordinasi (X5) sebesar **-777**. Nilai koefisien bernilai negatif artinya semakin kecil nilai pengaruh koordinasi maka semakin kecil peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.
7. Dalam perhitungan koefisien regresi linier berganda terdapat nilai epsilon (pengaruh dari faktor lain) yaitu sebesar 0.362.

Hasil Penelitian

Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.924 ^a	0.853	0.846	0.770	1.653

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

84.6% variabel kualitas pelayanan administrasi desa dipengaruhi oleh variabel budaya komunikasi organisasi sedangkan sisanya sebesar 15.4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Penelitian

Uji T (Uji Parsial)

Tabel 7 Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	24.494	.362		67.583	.000
Pelayanan Masyarakat	-3.324	.499	-.692	-6.663	.000
Akuntabilitas	3.385	.616	.660	5.497	.000
Keterbukaan Komunikasi	-3.275	.623	-.635	-5.258	.000
Kerjasama Tim	1.993	.386	.461	5.167	.000
Koordinasi	-.777	.135	-.656	-5.754	.000

Menentukan t tabel dengan menggunakan df (*degree of freedom*) yakni jumlah responden sebanyak 106, maka nilai t tabel dapat diperoleh dengan rumus df (*degree of freedom*) $df = n - k - 1$, dimana n ialah jumlah sampel dan k ialah jumlah variabel. Yakni berarti $df = 106 - 2 - 1 = 103$, dengan tingkat signifikan 0.05, sehingga diperoleh nilai t tabel yakni $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = (0.025; 103) = 1.98326 \Rightarrow 1.983$

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Hasil Penelitian

1. Pada variabel pelayanan masyarakat (X1) sebesar t hitung $-6.663 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1.983$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0.05$. Artinya mempunyai pengaruh negatif dan signifikan
2. Pada variabel akuntabilitas (X2) sebesar t hitung $5.497 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.983$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0.05$. Artinya mempunyai pengaruh positif dan signifikan
3. Pada variabel keterbukaan komunikasi (X3) sebesar t hitung $-5.258 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1.983$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0.05$. Artinya mempunyai pengaruh negatif dan signifikan
4. pada variabel kerjasama tim (X4) sebesar t hitung $5.167 > \text{nilai } t \text{ tabel } 1.983$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0.05$. Artinya mempunyai pengaruh positif dan signifikan
5. pada variabel koordinasi (X5) sebesar t hitung $-5.754 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1.983$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0.05$. Artinya mempunyai pengaruh negatif dan signifikan

Hasil Penelitian

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 8 Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	344.107	5	68.821	116.128	.000 ^b
	Residual	59.263	100	.593		
	Total	403.371	105			

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Menentukan F tabel dengan menggunakan df (*degree of freedom*) dengan jumlah responden sebanyak 106, maka nilai F tabel dapat diperoleh dengan rumus $df = N - k - 1$ yang dimana N ialah jumlah sampel dan k ialah jumlah variabel, yang berarti $df = 106 - 2 - 1 = 103$, dengan taraf signifikansi 0.05 sehingga diperoleh F tabel yakni 3.93. Dari tabel 8 dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh budaya komunikasi organisasi (X) terhadap kualitas pelayanan administrasi desa (Y) adalah sebesar $0.000 < 0.05$ dan f hitung $116.128 > \text{nilai f tabel } 3.93$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh budaya komunikasi

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh negatif dari variabel ini menunjukkan bahwa jika pelayanan masyarakat tidak dikelola dengan baik, maka kualitas pelayanan administrasi desa akan menurun.
2. Pengaruh positif dari akuntabilitas menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat akuntabilitas dalam organisasi pemerintah desa, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Pengaruh negatif dari variabel ini menunjukkan bahwa keterbukaan komunikasi yang rendah antara perangkat desa dan masyarakat dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kurangnya informasi yang jelas akan berdampak pada penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan administrasi.
4. Pengaruh positif dari kerjasama tim yang baik di dalam organisasi berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Kerjasama yang baik juga memungkinkan pertukaran informasi yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
5. Pengaruh negatif dari variabel ini menunjukkan bahwa koordinasi yang buruk di dalam organisasi pemerintah desa dapat mengakibatkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan terhambat, sehingga menurunkan kualitas pelayanan administrasi.
6. Budaya komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi desa, dengan kontribusi sebesar 84,6%, di mana budaya yang mendukung akuntabilitas dan kerjasama tim mampu meningkatkan efektivitas pelayanan secara menyeluruh.

Temuan Penting Penelitian

Budaya komunikasi organisasi memiliki peran krusial dengan kontribusi sebesar 84,6% terhadap kualitas pelayanan administrasi desa di Kabupaten Sidoarjo. Faktor pendorong utama keberhasilan layanan ini adalah aspek akuntabilitas yang transparan serta sinergi kerjasama tim antar perangkat desa yang solid. Namun, penelitian juga mengidentifikasi hambatan serius berupa buruknya koordinasi dan kurangnya keterbukaan komunikasi yang justru menurunkan kualitas layanan. Selain itu, efektivitas pelayanan publik masih terkendala oleh rendahnya literasi digital masyarakat (khususnya lansia) serta sosialisasi aplikasi SIPRAJA yang belum optimal. Oleh karena itu, strategi utama yang diperlukan adalah pembenahan budaya komunikasi internal dan penguatan sarana informasi digital untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan inklusif.

Manfaat Penelitian

Mengidentifikasi faktor kunci (akuntabilitas & tim) untuk meningkatkan kualitas layanan desa dan memberikan solusi atas hambatan digitalisasi (SIPRAJA) di masyarakat.

Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa instrumen untuk mengukur budaya komunikasi organisasi dan kualitas pelayanan administrasi desa valid dan reliabel. Uji asumsi klasik menunjukkan data terdistribusi normal tanpa masalah, sehingga analisis regresi valid. Variabel pelayanan masyarakat, keterbukaan komunikasi, dan koordinasi berpengaruh negatif, sedangkan akuntabilitas dan kerjasama tim berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Referensi

- 1] S. Aririguzoh, “Communication competencies, culture and SDGs: effective processes to cross-cultural communication,” *Humanit. Soc. Sci. Commun.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.1057/s41599-022-01109-4.
- 2] P. Sahadevan and M. Sumangala, “Effective Cross-Cultural Communication for International Business,” *Shanlax Int. J. Manag.*, vol. 8, no. 4, pp. 24–33, 2021, doi: 10.34293/management.v8i4.3813.
- 3] F. Mizrak, “Effective change management strategies: Exploring dynamic models for organizational transformation,” *Perspect. Artif. Intell. Times Turbul. Theor. Backgr. to Appl.*, no. November 2023, pp. 135–162, 2023, doi: 10.4018/978-1-6684-9814-9.ch009.
- 4] H. Nordby, “Communication and Organization Culture,” *Intech*, vol. 5, no. 3, p. 38, 2020, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1080/13504509.2016.1147502%0A>
- 5] A. N. K. K. Gamage, “Importance of Effective Communication to Minimize Disputes in Construction Projects,” *Sch. J. Eng. Technol.*, vol. 10, no. 7, pp. 128–140, 2022, doi: 10.36347/sjet.2022.v10i07.002.
- 6] W. P. Urbani, A. W. Gunawan, and S. P. Mahardika, “Pengaruh Training and Development Terhadap Employee Retention Yang Dimediasi Oleh Job Satisfaction Pada Karyawan Perbankan,” *J. Ekon. Trisakti*, vol. 3, no. 2, pp. 2185–2194, 2023, doi: 10.25105/jet.v3i2.16873.
- 7] A. Banjarnahor, B. Purba, and V. Siagian, *Transformasi Digital dan Perilaku Organisasi*, no. November. 2023.
- 8] D. D. Juliawati, P. A. Anastasyiah, A. H. Cindy, and Windasari, “Membangun Budaya Organisasi yang Positif untuk Mendukung Kinerja Pendidik dan Tenaga Kependidikan,” *MAMEN J. Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 109–120, 2024, doi: 10.55123/mamen.v3i2.3471.
- 9] Fetni, T. Fait, and L. O. Aslim, “Komunikasi Organisasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Distrik Sentani Jayapura,” *J. Publicuho*, vol. 7, no. 2, pp. 811–823, 2024, doi: 10.35817/publicuho.v7i2.437.
- 10] T. Herawati and R. Priadi, “Komunikasi pemerintah kelurahan dalam menunjang efisiensi pelayanan administrasi masyarakat: kasus di kelurahan Sumber Sari, kota Tanjungbalai,” *Gov. J. Ilm. Kaji. Polit. Lokal dan Pembang.*, vol. 10, no. 3, pp. 67–68, 2025.

Referensi

- [11] R. Akbar, A. Yamin, and Y. Mulyanto, “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten sumbawa,” *Semai Semin. Nas. Manaj. Inov.*, vol. 6, no. 2, pp. 521–532, 2023.
- [12] S. Hamsiah, I. Malik, and H. E. Parawu, “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa,” *Kaji. Ilm. Mhs. Adm. Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 110–124, 2022, [Online]. Available: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5374>
- [13] D. Herdiana and D. K. Nugraha, “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka,” *Entrep. J. Bisnis Manaj. Dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 2, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>
- [14] A. Tui, A. Tahir, and R. Isa, “Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Motolohu Kecamatan Radangan,” *Ilmu Pemerintah. dan Adm. Publik*, vol. 2, no. 2, pp. 352–365, 2024.
- [15] N. G. Umula, F. P. D. Tui, and R. Top, “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo,” *Madani J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 8, pp. 97–106, 2023.
- [16] R. Fajrina, A. Assudaisiy, and S. Surajiyo, “Pengaruh Koordinasi Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan,” *J. Media Ekon.*, vol. 27, no. 1, pp. 8–16, 2024, doi: 10.32767/jurmek.v27i1.2234.
- [17] T. A. Lubis and W. O. Ginting, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tharisa Amanda Lubis Wiro Oktavius Ginting Dalam penyelenggaraan mengenai dibuat secara,” *Adm. Publik*, vol. 10, pp. 104–118, 2024.
- [18] M. U. Nainggolan, J. Johannes, and S. Rosita, “Pengaruh Koordinasi Terhadap Kinerja dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening (The Effect of Coordination on Performance With Satisfaction as Intervening Variable),” *J. Manaj. Terap. dan Keuang.*, vol. 10, no. 02, pp. 341–353, 2022, doi: 10.22437/jmk.v10i02.13172.
- [19] Rahmatika, “Koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Darmawisata Indonesia,” 2022. [Online]. Available: http://digilib.uinsby.ac.id/51763/%0Ahttp://digilib.uinsby.ac.id/51763/2/Rahmatika_B04218020.pdf
- [20] S. Amal, A. Mahsyar, and P. Efriansya, “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai,” *Kaji. Ilm. Mhs. Adm. Publik*, vol. 1, no. 3, p. 748, 2020.

Referensi

- [21] Jamalani, R. DM, and D. H. Gusti, “Pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparatur pada dinas perhubungan kabupaten kepulauan selayar,” *J. Magister Manaj. Nobel Indones.*, vol. 4, no. 3, pp. 447–460, 2023.
- [22] S. Nababan, “Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik,” *J. Ilmu Komun.*, vol. 17, no. 2, p. 166, 2020, doi: 10.31315/jik.v17i2.3694.
- [23] A. Rosmajudi, “Kualitas Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Tasikmalaya,” *J. Adm. dan Kebijak. Publik (JAK PUBLIK)*, vol. 1, no. 3, pp. 197–203, 2020, [Online]. Available: <http://www.administrasiku.com/index.php/jakp/article/view/43>
- [24] S. N. A. Rahmawati and A. Supriyanto, “Pentingnya Kepemimpinan dan Kerjasama Tim Dalam Implemeentasi Manajemen Mutu Terpadu,” *J. Din. Manaj. Pendidik.*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.26740/jdmp.v5n1.p1-9.
- [25] R. W. Subayanti, “Pengaruh Kerjasama Tim dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Sentra Abiseka Kementrian Sosial RI Kota Pekanbaru,” 2024.
- [26] Y. Takdir, “Kerjasama Tim Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang,” *JIA J. Ilm. Adm.*, vol. 8, no. 3, pp. 37–46, 2020, doi: 10.51817/jia.v8i3.275.
- [27] A. Yusuf, “Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai di Biro Administrasi Pimpinan SETDA Provinsi Kepulauan Riau,” 2023.
- [28] Y. Y. Andika, R. A. Mulia, and S. Meilina, “Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Solok Selatan,” *J. Adm. Publik dan Pemerintah.*, vol. 2, no. 2, pp. 93–103, 2023, doi: 10.55850/simbol.v2i2.83.
- [29] A. Sholichah, “Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya,” pp. 1–6, 2021.
- [30] A. Gofur, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Ris. Manaj.*, vol. 1, no. 3, pp. 266–285, 2023, doi: 10.54066/jurma.v1i3.639.

Referensi

- [40] E. Fatra, "Implementasi Budaya Komunikasi Organisasi Berbasis Kearifan Lokal Pasang Ri Kajang Dalam Mendorong Program Pembangunan Ramah Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bulukumba," 2021, p. 6.
- [41] M. Simanjuntak, Anwar, and U. T. Handiman, *Manajemen Komunikasi dan Organisasi*, no. November 2023. 2022. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/362667205>
- [42] T. W. Abadi, "Capacity and Bureaucratic Culture in Accessibility of Public Information Based on E-Government in Sidoarjo," *J. Gov. Polit.*, vol. 6, no. 2, pp. 214–227, 2015, doi: 10.18196/jgp.2015.0016.
- [43] Rasdiana and R. Ramadani, "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone," *J. Adm. Publik*, vol. 17, no. 2, pp. 249–265, 2021, doi: 10.52316/jap.v17i2.76.
- [44] I. Sholiha and D. Casmiwati, "Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambaksari dalam Menerapkan Good Governance," no. 1, pp. 1–11, 2024, doi: <https://www.doi.org/%2010.47134/par.v1i4.3076>.
- [45] F. D. Midianto, "KETERBUKAAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP SEMANGAT KERJA (studi kuantitatif eksplanatif di kalangan pimpinan dan karyawan PT . ADETEX Bandung)," *J. Ilm. Univ. Muhammadiyah Surakarta*, p. 4, 2019.
- [46] S. Zubaidah, "Mengenal 4C: Learning and Innovation Skills Untuk Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0," *Pros. Semin. Sci. Educ. Natl. Conf.*, vol. 13, no. 2, pp. 1–10, 2018, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/332469989_MENGENAL_4C_LEARNING_AND_INNOVATION_SKILLS_UNTUK_MENGHADAPI_ERA_REVOLUSI_INDUSTRI_40_1
- [47] A. Morlian, "Peranan Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Dki Jakarta," *None*, vol. 6, no. 1, pp. 18–27, 2016.
- [48] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest," *Journal of retailing*, vol. 9, no. 10, pp. 1–13, 2017. [Online]. Available: <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>
- [49] Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)," *J. Simplex*, vol. 2, no. 1, pp. 41–50, 2019.
- [50] M. Arya Astina, I. W. Kiki Sanjaya, K. I. Muliadiasa, Asmawih, and M. Purnamasari, "ANALISIS VARIABEL TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN Di HARRIS HOTEL DENPASAR," *J. Manaj. Dirgant.*, vol. 16, no. 1, pp. 213–220, 2023, doi: 10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.915.

Referensi

- [51] I. Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2021.
- [52] A. Rustamana, P. Wahyuningsih, M. F. Azka, and P. Wahyu, “Penelitian Metode Kuantitatif,” *Sindoro Cendikia Pendidik.*, vol. 5, no. 6, pp. 1–10, 2024.
- [53] M. Firmansyah, M. Masrun, and I. D. K. Yudha S, “Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif,” *Elastisitas - J. Ekon. Pembang.*, vol. 3, no. 2, pp. 156–159, 2021, doi: 10.29303/e-jep.v3i2.46.

