

Organizational Communication Culture in Village Governments and the Quality of Administrative Services in Sidoarjo District (Budaya Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa di Kabupaten Sidoarjo)

Ade Putra Satria¹⁾, Totok Wahyu Abadi^{*2)}, Nur Aini Shofiya Asy'ari³⁾, Anurat Anatanatorn⁴⁾

^{1,2,3)} Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

⁴⁾ Program Studi Ilmu Komunikasi, Burapha University, Thailand

*Email Penulis Korespondensi: totokwahyu@umsida.ac.id

Abstract. *Organisational communication culture in Indonesia, especially in Sidoarjo, where the lack of communication effectiveness between the village government and the community leads to low understanding and participation of the community in the use of administrative services, thus negatively affecting the quality of services provided. The method used is quantitative with multiple linear regression analysis, involving primary data obtained through surveys to the community and village employees. The results showed that organisational communication culture had a significant effect of 84.6% on the quality of administrative services, with accountability 3.385, and teamwork 1.993, as the most dominant variables. In contrast, the variables of community service -3.324, openness of communication -3.275, and coordination -0.777, showed a negative influence on service quality. This study provides strategic recommendations to improve communication culture in village government organisations to improve the quality of administrative services and responsiveness to community needs.*

Keywords - Organizational Communication Culture, Administrative Service Quality, Accountability, Cooperation.

Abstrak. *Budaya komunikasi organisasi di Indonesia, khususnya di Sidoarjo, dimana kurangnya efektivitas komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat menyebabkan rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan administrasi, sehingga berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda, melibatkan data primer yang diperoleh melalui survei kepada masyarakat dan pegawai desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya komunikasi organisasi berpengaruh signifikan sebesar 84.6% terhadap kualitas pelayanan administrasi, dengan akuntabilitas 3.385, dan kerjasama tim 1.993, sebagai variabel yang paling dominan. Sebaliknya, variabel pelayanan masyarakat -3.324, keterbukaan komunikasi -3.275, dan koordinasi -0.777, menunjukkan pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan budaya komunikasi dalam organisasi pemerintah desa guna memperbaiki kualitas pelayanan administrasi dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.*

Kata Kunci - Budaya Komunikasi Organisasi, Kualitas Pelayanan Administrasi, Akuntabilitas, Kerjasama.

I. PENDAHULUAN

Budaya komunikasi adalah proses menyampaikan pesan berdasarkan adat dan kebiasaan untuk mencapai tujuan tertentu [1]. Budaya komunikasi terbentuk dari nilai-nilai yang terbentuk melalui interaksi antarindividu secara berkelanjutan [2]. Budaya komunikasi yang baik bertujuan membangun pemahaman bersama, mendorong perspektif beragam, dan mendukung perubahan organisasi melalui komunikasi transparan, yang meningkatkan kepuasan karyawan, mengurangi kesalahpahaman, dan memperkuat citra organisasi [3], [4], [5], [6], [7], [8]. Budaya komunikasi organisasi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, karena komunikasi yang efektif mendorong partisipasi masyarakat, membangun kepercayaan, meningkatkan responsivitas pemerintah desa [9].

Permasalahan budaya komunikasi organisasi di Indonesia, terutama dalam pelayanan administrasi desa sering disebabkan oleh kurangnya efektivitas komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Salah satu isu utama adalah kurangnya transparansi, di mana masyarakat merasa tidak mendapatkan informasi yang memadai tentang kebijakan dan program, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan [10].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa budaya organisasi memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik [11], [12], [13], [14], [15]. Penelitian lain menunjukkan bahwa koordinasi antar unit berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, di mana koordinasi yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan [16], [17], [18], [19]. Selanjutnya, keterbukaan komunikasi memungkinkan pertukaran informasi yang lebih efektif antara pegawai dan masyarakat yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan [20], [21], [22], [23]. Penelitian selanjutnya menekankan pentingnya kolaborasi tim dalam meningkatkan mutu pelayanan

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

administrasi, karena hal ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas [24], [25], [26], [27]. Terakhir, akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi, dengan memastikan lembaga bertanggung jawab, yang dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat [28], [29], [30].

Inovasi pelayanan publik di Indonesia berkembang pesat melalui *e-government*, yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung administrasi pemerintahan dan penyediaan layanan publik secara *online* [31]. Beberapa aplikasi inovasi pelayanan publik di Indonesia, seperti SIPRAJA, SIGAP 300s 2.0, SIPPADU, SILO, dan SiHubin, menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Program SIPRAJA merupakan inovasi pelayanan baru yang berasal dari ide kreatif pemerintah Kabupaten Sidoarjo [32]. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan *e-government* melalui layanan SIPRAJA, sesuai Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018, untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik dalam rangka mencapai *Good Governance* [33].

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem Informasi Pelayanan Desa) di Desa masih belum diterapkan dan disosialisasikan secara optimal. Hanya sebagian kecil masyarakat yang mendapatkan sosialisasi mengenai aplikasi ini, sehingga pemahaman masyarakat tentang SIPRAJA masih sangat terbatas. Hasil wawancara terhadap perangkat desa di Kelurahan Sidoklumpuk:

"Sosialisasi terkait aplikasi SIPRAJA sudah dilaksanakan bulan lalu, namun masyarakat yang hadir hanya sebagian saja, karena kebanyakan bekerja." Lalu ujmarnya lagi "Kami sudah menyediakan pelayanan berbasis daring dan bisa dilakukan di rumah untuk mengefisienkan waktu, namun tetap saja lansia harus tetap ke kantor untuk mengurus berkas-berkas dengan didampingi anaknya yang juga kurang paham teknologi dan aplikasi SIPRAJA."

Hanya sebagian orang tua yang mengetahui tentang aplikasi ini, sementara lansia sama sekali tidak familiar dengan cara penggunaannya. Tujuan pengembangan aplikasi SIPRAJA adalah untuk memanfaatkan teknologi canggih yang ada saat ini, sehingga masyarakat dapat mengurus administrasi desa secara online [34]. Dengan aplikasi ini, diharapkan masyarakat tidak perlu lagi pergi ke kantor desa, melainkan cukup menggunakan perangkat seluler mereka [32]. Namun kenyataannya, masih ada sebagian masyarakat yang paham dan mahir dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, sementara para lansia masih harus datang langsung ke kantor desa untuk mendapatkan layanan yang diperlukan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi SIPRAJA adalah budaya komunikasi organisasi dalam pemerintahan desa. Komunikasi yang kurang efektif antara pemerintah desa dan masyarakat dapat mengakibatkan informasi mengenai aplikasi ini tidak tersampaikan dengan baik. Selain itu, sebagian pegawai desa juga belum sepenuhnya memahami aplikasi SIPRAJA, sehingga hanya perangkat desa yang bertanggung jawab di bidang pelayanan dan IT yang memiliki pemahaman yang lebih baik. Hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi yang kurang optimal.

Observasi selanjutnya adalah bahwa tidak ada situs web desa yang dapat memfasilitasi proses layanan secara online dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja, serta pejabat desa tidak memahami prosedur untuk membuat situs web desa. Hasil wawancara dengan pegawai desa Muhammad Ilyas di Desa Jati:

"Di desa kita belum ada website buat urusan layanan, jadi ya orang-orang pada ngantri panjang kalau mau urus dokumen atau keperluan lain. Ribet banget sih..."

Tanpa situs web, proses layanan tidak optimal, yang mengakibatkan banyak orang harus menunggu dalam antrean. Kurangnya pemahaman tentang pentingnya situs web disebabkan oleh kurangnya pengetahuan di kalangan pejabat desa dan komunikasi yang tidak efektif antara pemerintah desa dan masyarakat, yang mengakibatkan kualitas layanan yang tidak memuaskan.

Observasi selanjutnya menunjukkan bahwa layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat masih kurang, terutama untuk komunitas prioritas, yaitu ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas, sehingga mempengaruhi kenyamanan dan keamanan komunitas prioritas. Hasil wawancara dengan pegawai desa Beni Susanto di Desa Cangkringturi:

"Kita sadar sih pelayanan buat ibu hamil, lansia, sama teman-teman disabilitas masih belum oke banget. Harus lebih diperhatikan lagi sih, biar mereka nyaman dan aman pas urusan administrasi."

Hingga saat ini, layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama untuk kelompok prioritas seperti ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas, masih buruk. Kualitas layanan yang rendah ini disebabkan oleh kurangnya perhatian dan fasilitas yang memadai, yang mempengaruhi kenyamanan dan keamanan mereka dalam mengakses layanan.

Observasi terbaru menunjukkan bahwa layanan dalam menanggapi keluhan publik masih kurang, terutama dalam hal responsivitas terhadap masukan publik. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hasil wawancara dengan pegawai desa Wati Sriatin di Desa Jumputrejo:

"Orang dikantor desa kan dikit, kadang lama nanggapi keluhan warga apalagi pas lagi rame. Kita juga baru belajar urus layanan online biar warga lebih gampang aksesnya."

Hingga saat ini, layanan dalam menanggapi keluhan masyarakat masih tergolong buruk, terutama dalam hal responsivitas terhadap masukan dari warga. Kualitas layanan yang rendah ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai, yang mempengaruhi kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan administrasi di beberapa lokasi riset tidak memenuhi harapan masyarakat, dengan skor kesenjangan negatif di semua dimensi layanan [35]. Meskipun teori komunikasi organisasi menyatakan bahwa budaya komunikasi yang baik seharusnya dapat meningkatkan kualitas layanan dan akuntabilitas, masih sedikit penelitian yang mengaitkan secara mendalam antara budaya komunikasi organisasi dan perbaikan kualitas layanan administrasi. Temuan menyoroti bahwa masalah transparansi dan akuntabilitas menghambat kualitas layanan, namun penelitian yang ada belum cukup mengeksplorasi bagaimana budaya komunikasi yang baik dapat diintegrasikan untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa [36]. Dengan demikian, terdapat peluang untuk mengisi kesenjangan penelitian ini dengan mengeksplorasi hubungan antara budaya komunikasi organisasi dan upaya peningkatan kualitas layanan administrasi.

Berdasarkan penjelasan ini, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh pelayanan masyarakat, akuntabilitas, keterbukaan komunikasi, kerja sama tim, dan koordinasi terhadap kualitas layanan administrasi di Kabupaten Sidoarjo. Dalam konteks penelitian ini, objek yang diteliti adalah kualitas layanan administrasi desa di Kabupaten Sidoarjo, yang merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah untuk memberikan layanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa pelayanan masyarakat, akuntabilitas, komunikasi terbuka, kerja sama tim, dan koordinasi mempengaruhi kualitas layanan administrasi desa di Kabupaten Sidoarjo, baik secara simultan maupun parsial. Karakteristik objek penelitian mencakup berbagai aspek layanan, seperti pelayanan masyarakat, akuntabilitas, keterbukaan komunikasi, kerja sama tim, dan koordinasi antara pejabat desa, yang semuanya berperan penting dalam menentukan seberapa baik layanan yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat adalah fungsi inti dari pemerintah desa, mencakup layanan seperti pendaftaran sipil, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Kualitas layanan dipengaruhi oleh responsivitas dan efektivitas pejabat desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan warganya. Akuntabilitas dalam layanan administrasi desa adalah tanggung jawab pejabat desa untuk memberikan laporan yang jelas dan transparan mengenai kegiatan, penggunaan anggaran, dan hasil program. Keterbukaan komunikasi adalah kemampuan pemerintah desa untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai saluran, seperti media sosial, situs web, dan pertemuan langsung. Ini juga mencakup mendengarkan masukan dan keluhan masyarakat, sehingga mereka merasa didengar dan dihargai. Kerja sama tim di antara pegawai desa penting untuk menciptakan sinergi dalam layanan publik, di mana setiap anggota memiliki peran yang berbeda. Kolaborasi yang baik meningkatkan efisiensi dan efektivitas tugas administrasi serta memungkinkan berbagi pengetahuan dan pengalaman, sehingga meningkatkan kapasitas tim untuk memberikan layanan yang lebih baik. Koordinasi di antara pejabat desa melibatkan pengorganisasian hubungan antara berbagai unit dalam administrasi desa untuk memastikan semuanya bekerja menuju tujuan yang sama dan menghindari tumpang tindih tugas.

Kondisi aktual di balik penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan layanan, masih banyak tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya pemahaman publik tentang aplikasi layanan, sumber daya manusia yang terbatas, dan komunikasi yang tidak efektif antara pemerintah desa dan masyarakat. Fenomena ini relevan dalam konteks ilmu komunikasi karena mencerminkan bagaimana budaya komunikasi organisasi dapat mempengaruhi kualitas layanan publik. Meskipun ada penelitian sebelumnya oleh [37] tentang layanan publik, masih ada kekurangan pemahaman tentang bagaimana faktor komunikasi dan kerja sama tim berkontribusi terhadap kualitas layanan administrasi desa. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas layanan di Kabupaten Sidoarjo.

Budaya Komunikasi Organisasi

Penelitian ini mengacu pada teori budaya komunikasi organisasi dari Michael Pacanowsky dan Nick O'Donnell Trujillo, yang menyatakan bahwa interaksi dan simbol dalam organisasi membentuk budaya yang mempengaruhi perilaku dan komunikasi anggotanya [38], [39]. Dalam konteks pemerintahan, budaya komunikasi organisasi mencerminkan nilai-nilai luhur daerah dan menciptakan kesepahaman yang meningkatkan kenyamanan kerja serta loyalitas pemerintah terhadap masyarakat [40].

Budaya komunikasi organisasi dirancang untuk tetap seimbang sebagai alat menyatukan visi organisasi dan memastikan karyawan tetap berfokus pada pelayanan [41]. Budaya komunikasi organisasi adalah pola pikir dan perilaku yang efektif dalam mengatur tingkah laku individu serta kualitas layanan berorientasi masyarakat yang tercermin melalui pelayanan masyarakat yang responsif, akuntabilitas staf, keterbukaan kolaborasi tim dan koordinasi antar unit [42].

Pelayanan masyarakat yang responsif adalah kemampuan pemerintah untuk menciptakan keselarasan antara program dan kegiatan yang dilaksanakan, serta mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat [43]. Sementara itu akuntabilitas staf merupakan tanggung jawab pegawai untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap tindakan serta keputusan yang diambil saat melaksanakan tugas mereka [44]. 3). Keterbukaan komunikasi dalam organisasi adalah proses dimana informasi disampaikan dengan jujur, tepat, dan dalam waktu yang sesuai, guna menciptakan suasana kerja yang sehat dan produktif [45]. Selanjutnya, kolaborasi tim adalah kemampuan untuk bekerja secara fleksibel, efektif, dan adil dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas bersama [46]. Terakhir, koordinasi antar unit yang merupakan proses yang melibatkan motivasi, kepemimpinan, dan komunikasi dengan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi [47] sangat penting untuk memastikan kerja harmonis dan efisien.

Kualitas Pelayanan

Teori Kualitas layanan oleh Parasurawan menyebutkan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh selisih antara harapan pelanggan terhadap kinerja penyedia jasa dan penilaian mereka terhadap layanan yang diterima [48]. Kualitas pelayanan, yang juga dikenal sebagai mutu pelayanan, mengacu pada sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima [49]. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL, yang merupakan singkatan dari service quality dan telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri dari lima dimensi yang mencakup: 1). *Tangibles* (Bukti Fisik) mencakup semua elemen fisik yang dapat dilihat oleh pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf. 2). *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang menjanjikan dengan konsisten dan akurat. 3). *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah seberapa cepat dan efektif staf dalam menanggapi permintaan dan kebutuhan pelanggan. 4) *Assurance* (Jaminan) berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap staf dalam memberikan layanan. 5). *Empathy* (Empati) menekankan pentingnya perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan serta perasaan pelanggan [50].

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan yang bersifat eksplanatif. Metode kuantitatif merupakan investigasi ilmiah sistematis terhadap pelayanan masyarakat, akuntabilitas, keterbukaan komunikasi, kerjasama tim, koordinasi, dan kualitas pelayanan administrasi desa. Fenomena dan hubungan kausalitasnya menggunakan data numerik atau data kualitatif yang dikuantifikasi melalui scoring, yang kemudian dianalisis dengan teknik matematika atau statistika [51], [52].

Metode kuantitatif memandang ilmu sebagai penelitian empiris, dimana fenomena direpresentasikan melalui indikator empiris yang mencerminkan kebenaran, dengan asumsi ontologis bahwa terdapat satu kebenaran tunggal dan realitas objektif manusia bersifat independen [53]. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis dampak budaya komunikasi organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi desa di Sidoarjo sehingga dapat menggambarkan bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Penelitian ini dilaksanakan pada Oktober 2024 dengan memilih Kabupaten Sidoarjo sebagai lokasi penelitian karena adanya kelemahan dalam budaya komunikasi organisasi di pemerintahan desa yang berdampak pada kualitas pelayanan administrasi desa. Setiap sampel diwakili 1 responden setiap desa yang merupakan perangkat desa di Kabupaten Sidoarjo yang memiliki pemahaman tentang IT dan pelayanan administrasi desa. Sampel dipilih menggunakan teknik random sampling.

Data primer dikumpulkan melalui survei, wawancara, penyebaran angket kepada perangkat desa yang memahami IT, serta observasi terhadap praktik budaya komunikasi organisasi di lingkungan perangkat desa. Angket disusun berdasarkan variabel budaya komunikasi organisasi (X), yang mencakup: pelayanan masyarakat (X1) kemampuan pemerintah dalam menyelaraskan program dengan kegiatan serta mengembangkannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, akuntabilitas (X2) tanggung jawab pegawai atas tindakan dan keputusan dalam tugas, keterbukaan komunikasi (X3) penyampaian informasi yang jujur, tepat, dan tepat waktu untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif, kolaborasi tim (X4) kemampuan bekerja secara fleksibel, efektif, dan adil dalam tugas bersama, serta koordinasi antar unit (X5) upaya memastikan kerja yang harmonis dan efisien melalui motivasi, kepemimpinan, dan komunikasi.

Selain itu, variabel kualitas pelayanan administrasi desa (Y) terdiri dari *tangibles* (bukti fisik) (Y1) fasilitas, peralatan, dan penampilan staf, *reliability* (keandalan) (Y2) konsistensi dan akurasi pelayanan, *responsiveness* (daya tanggap) (Y3) kecepatan dan efektivitas dalam memberikan pelayanan, *assurance* (jaminan) (Y4) pengetahuan, keterampilan, dan sikap staf, serta *empathy* (empati) (Y5) perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan serta

perasaan masyarakat. Untuk menjaga fokus penelitian, pembahasan dibatasi pada kontribusi masing-masing indikator dalam membentuk budaya komunikasi organisasi yang efektif serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari jurnal penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS 25. Metode ini digunakan untuk menguji sejauh mana budaya komunikasi organisasi dalam pemerintahan desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi desa.

Tabel 1. Uji Statistik

Validity Test					
Variable	Statement	r count	r critical	Description	
Tangibles (Bukti Fisik) (Y1)	Y1	0.749	0.30	Valid	
Reliability (Keandalan) (Y2)	Y2	0.841	0.30	Valid	
Responsiveness (Daya Tangkap) (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	
Reliability Test					
Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Criteria	Description	
Budaya Komunikasi Organisasi (X)	0.863	5	0.60	Very Reliable	
Kualitas Pelayanan Administrasi Desa (Y)	0.917	5	0.60	Very Reliable	
Normality Test Results					
Variable	Asymp. Sig. (2-tailed)	Criteria	Description		
Unstandardized Residual	0.200	> 0.50	Normal		
Multicollinearity Test Results					
Free Variable Tolerance	Calculation		Description		
	VIF				
Pelayanan Masyarakat (X1)	0.136	7.332	No multicollinearity occurs.		
Akuntabilitas (X2)	0.102	9.815	No multicollinearity occurs.		
Keterbukaan Komunikasi (X3)	0.101	9.937	No multicollinearity occurs.		
Kolaborasi Tim (X4)	0.184	5.426	No multicollinearity occurs.		
Koordinasi Antar Unit (X5)	0.113	8.841	No multicollinearity occurs.		
Autocorrelation Test Results					
Model Summaryb					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

1	0.924a	0.853	0.846	0.770	1.653
Multiple Linear Regression Analysis Results					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	24.494	.362		67.583	.000
Pelayanan Masyarakat (X1)	-3.324	.499	-.692	-6.663	.000
Akuntabilitas (X2)	3.385	.616	.660	5.497	.000
Keterbukaan Komunikasi (X3)	-3.275	.623	-.635	-5.258	.000
Kolaborasi Tim (X4)	1.993	.386	.461	5.167	.000
Koordinasi Antar Unit (X5)	-.777	.135	-.656	-5.754	.000
(Constant)	24.494	.362		67.583	.000

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan administrasi desa termasuk *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari nilai *r* kritis (0,30). Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel budaya komunikasi organisasi adalah 0,863 dan untuk variabel kualitas pelayanan administrasi desa adalah 0,917, keduanya lebih besar dari kriteria minimum 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian sangat reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud. Hasil Uji Multikolinearitas Nilai toleransi untuk semua variabel independen berada di atas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) berada di bawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi. Nilai Durbin-Watson sebesar 1,653 berada di antara batas bawah ($dL = 1,586$) dan batas atas ($dU = 1,783$), sehingga tidak ada autokorelasi dalam model regresi. Nilai konstanta sebesar 24,494 menunjukkan nilai kualitas layanan administrasi desa ketika variabel independen bernilai nol.

Data primer dikumpulkan melalui survei dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara tatap muka kepada aparat desa yang memahami TI, serta observasi praktik budaya komunikasi organisasi di antara aparat desa. Kuesioner disusun berdasarkan variabel budaya komunikasi organisasi (X), yang meliputi: pelayanan masyarakat (X1) kemampuan pemerintah untuk menyelaraskan program dengan kegiatan dan mengembangkannya sesuai kebutuhan masyarakat, akuntabilitas (X2) tanggung jawab pegawai atas tindakan dan keputusan dalam tugasnya, keterbukaan komunikasi (X3) penyampaian informasi yang jujur, akurat, dan tepat waktu untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif, kolaborasi tim (X4) kemampuan untuk bekerja secara fleksibel, efektif, dan adil dalam tugas bersama, serta koordinasi antar unit (X5) upaya untuk memastikan pekerjaan yang harmonis dan efisien melalui motivasi, kepemimpinan, dan komunikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Responden adalah pejabat desa karena peran kunci mereka dalam memfasilitasi komunikasi organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Berdasarkan tabel 8, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu 50,9%, sedangkan laki-laki mencapai 49,1%. Dari segi pendidikan, sebagian besar responden memiliki gelar sarjana (S1) sebesar 52,8%, sedangkan yang memiliki gelar magister (S2) merupakan kelompok terkecil yaitu 3,8%. Mengenai usia, kelompok responden terbesar berada pada rentang usia 26-35 tahun, sedangkan kelompok usia 18-25 tahun memiliki jumlah responden paling sedikit.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Sub Kategori	Total	%
Gender	Laki-laki	52	49.1%
	Perempuan	54	50.9%
	Total	106	100%
Pendidikan	SMA	37	34.9%
	Diploma	9	8.5%
	Sarjana (S1)	56	52.8%
	Master (S2)	4	3.8%
	Total	106	100%
Usia	18 - 25 tahun	11	10.4%
	26 - 35 tahun	45	42.5%
	36 - 45 tahun	36	34.0%
	> 46 tahun	14	13.2%
	Total	106	100%

Sumber: Data Primer, 2025

Uji T umumnya menilai dampak variabel independen terhadap variabel dependen, menentukan apakah terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara kelompok atau kondisi. Jika hasil uji t menunjukkan nilai signifikan (nilai $p < 0,05$ atau 5%), ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki efek yang signifikan secara statistik terhadap variabel dependen. Arah pengaruh (positif atau negatif) dapat ditentukan oleh tanda koefisien variabel tersebut. Rumus untuk derajat kebebasan (df) diberikan oleh $df = N - k - 1$, di mana N mewakili ukuran sampel, dan k menunjukkan jumlah variabel independen.

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) adalah 0,846, yang menunjukkan bahwa 84,6% variabel kualitas pelayanan administrasi desa dipengaruhi oleh variabel budaya komunikasi organisasi, sedangkan 15,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Budaya Komunikasi Organisasi Pemerintah Desa dan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa di Kabupaten Sidoarjo.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.494	.362		67.583	.000
Pelayanan Masyarakat (X1)	-3.324	.499	-.692	-6.663	.000
Akuntabilitas (X2)	3.385	.616	.660	5.497	.000

Keterbukaan Komunikasi (X3)	-3.275	.623	-.635	-5.258	.000
Kolaborasi Tim (X4)	1.993	.386	.461	5.167	.000
Koordinasi Antar Unit (X5)	-.777	.135	-.656	-5.754	.000
Keterangan: N: 106 R: 0.924 R Square: 0.853 Adjusted R Square: 0.846 F hitung : 116.128 df= 5 sig F : 0.000 Sig α : 0.05 Std. Error Estimate: 0.770 Durbin – Watson: 1.653 (tidak ada autokorelasi) Distribusi data: normal Dependent variabel: Kualitas Pelayanan					

Sumber: IBM SPSS Statistics 25

Berdasarkan tabel di atas, kualitas layanan administrasi desa dipengaruhi secara bersama-sama oleh Akuntabilitas dan Kerjasama Tim. Nilai F yang dihitung sebesar 116,128 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan sangat signifikan dalam menjelaskan variasi kualitas layanan administrasi desa. Nilai R Square sebesar 0,853 berarti 85,3% dari variasi kualitas layanan dapat dijelaskan oleh lima variabel independen dalam model. Pelayanan Masyarakat (X1) memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kualitas layanan administrasi desa, dengan nilai koefisien -0,692 dan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan masyarakat, semakin terkait dengan penurunan kualitas layanan, kemungkinan karena pelayanan masyarakat tidak dilaksanakan secara efektif atau terdapat kendala lainnya. Akuntabilitas (X2) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan administrasi desa, dengan koefisien 0,660 dan tingkat signifikansi $p < 0,05$, yang berarti semakin tinggi akuntabilitas dalam pemerintahan desa, semakin baik kualitas layanan administrasi. Keterbukaan Komunikasi (X3) memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kualitas layanan administrasi desa, dengan koefisien -0,635 dan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan komunikasi yang dikelola dengan buruk dapat menurunkan kualitas layanan. Kerja Tim (X4) memiliki pengaruh positif sebesar 0,461 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$, yang berarti semakin baik kerja tim, semakin meningkat secara signifikan kualitas layanan administrasi desa. Koordinasi (X5) memiliki pengaruh negatif yang signifikan sebesar -0,656 ($p < 0,05$) terhadap kualitas layanan administrasi desa. Ini berarti koordinasi yang buruk dapat menurunkan kualitas layanan administrasi.

Faktor-faktor yang memiliki pengaruh paling positif terhadap kualitas layanan adalah Akuntabilitas dan Kerja Tim. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,846 menunjukkan bahwa model ini sangat baik dalam menjelaskan dampak variabel-variabel ini terhadap kualitas layanan administrasi desa. Hasil perhitungan uji parsial berdasarkan tabel di atas menggunakan SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 24,494 - 3,324 X1.1 + 3,385 X1.2 - 3,275 X1.3 + 1,993 X1.4 - 0,777 X1.5 + 0,362.$$

Penjelasannya sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 24.494. Artinya konstanta bernilai positif pada hasil perhitungan regresi linier di atas menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dari variabel bebas yaitu pelayanan masyarakat, akuntabilitas, keterbukaan komunikasi, kerjasama tim, dan koordinasi, jika variabel bebas nilainya adalah 0. Maka variabel terikat penelitian kualitas pelayanan administrasi desa nilainya akan mengalami kenaikan sebesar 24.494.
2. Nilai persamaan regresi linier berganda pada variabel pelayanan masyarakat (X1) sebesar -3.324 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel pelayanan masyarakat mengalami kenaikan sebesar 1%, maka nilai variabel terikat mengalami kenaikan sebesar -3.324. Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai

negatif artinya terjadi hubungan negatif antara variabel pelayanan masyarakat dengan variabel kualitas pelayanan administrasi desa, semakin kecil nilai pengaruh pelayanan masyarakat maka semakin kecil peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.

3. Nilai persamaan regresi linier berganda pada variabel akuntabilitas (X2) sebesar 3.385 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel akuntabilitas mengalami kenaikan sebesar 1%, maka nilai variabel terikat mengalami kenaikan sebesar 3.385. Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel akuntabilitas dengan variabel kualitas pelayanan administrasi desa, semakin besar nilai pengaruh akuntabilitas maka semakin besar peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.
4. Nilai persamaan regresi linier berganda pada variabel keterbukaan komunikasi (X3) sebesar -3.275 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel keterbukaan komunikasi mengalami kenaikan sebesar 1%, maka nilai variabel terikat mengalami kenaikan sebesar -3.275. Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara variabel keterbukaan komunikasi dengan variabel kualitas pelayanan administrasi desa, semakin kecil nilai pengaruh keterbukaan komunikasi maka semakin kecil peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.
5. Nilai persamaan regresi linier berganda pada variabel kerjasama tim (X4) sebesar 1.993, artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel kerjasama tim mengalami kenaikan sebesar 1%, maka nilai variabel terikat mengalami kenaikan sebesar 1.993. Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kerjasama tim dengan variabel kualitas pelayanan administrasi desa, semakin besar nilai pengaruh kerjasama tim maka semakin besar peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa.
6. Nilai persamaan regresi linier berganda pada variabel koordinasi (X5) sebesar -777 artinya jika variabel lainnya tetap dan variabel koordinasi mengalami kenaikan sebesar 1%, maka nilai variabel terikat mengalami kenaikan sebesar -777. Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara variabel koordinasi dengan variabel kualitas pelayanan administrasi desa, 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. Artinya seluruh variabel yang dihitung dalam menggunakan program SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 0.362.

Dari pembahasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa dipengaruhi oleh variabel akuntabilitas dan kerjasama tim yang memiliki pengaruh positif, sedangkan pelayanan masyarakat, keterbukaan komunikasi, dan koordinasi memiliki pengaruh negatif, dengan nilai konstanta sebesar 24.494 dan faktor pengganggu sebesar 0.362. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) untuk penelitian ini adalah 0,846. Ini berarti bahwa 84,6% kualitas pelayanan administratif desa dipengaruhi oleh pelayanan masyarakat, akuntabilitas, komunikasi terbuka, kerja sama tim, dan koordinasi. Sisa 15,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Uji Hipotesis

Hipotesis pertama dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan masyarakat yang baik mempengaruhi kualitas layanan administrasi desa. Hasil uji T menunjukkan bahwa T hitung untuk variabel pelayanan masyarakat (X1) adalah -6,663 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena tingkat signifikansi pelayanan masyarakat kurang dari Alpha, hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel pelayanan masyarakat memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi desa.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa akuntabilitas mempengaruhi kualitas layanan administrasi desa. Tabel uji T menunjukkan nilai t hitung untuk variabel akuntabilitas (X2) sebesar 5,497, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa variabel akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi desa.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa keterbukaan komunikasi memengaruhi kualitas layanan administrasi desa. Hasil perhitungan parsial menunjukkan nilai t-hitung untuk variabel keterbukaan komunikasi (X3) sebesar -5,258, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis kerja yang menyatakan bahwa keterbukaan komunikasi memengaruhi kualitas layanan administrasi desa diterima, meskipun negatif. Ini berarti bahwa variabel keterbukaan komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi desa.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kerja sama tim memengaruhi kualitas layanan administrasi desa. Hasil perhitungan parsial menunjukkan nilai t-hitung untuk variabel kerja sama tim (X4) sebesar 5,167, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kerja sama tim memiliki pengaruh yang dapat diterima terhadap

kualitas layanan administrasi desa. Ini berarti variabel kerja sama tim memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi desa.

Hipotesis kelima menyatakan bahwa koordinasi antar-unit mempengaruhi kualitas layanan administrasi desa. Hasil perhitungan parsial menunjukkan nilai t-hitung untuk variabel koordinasi (X5) sebesar -5,754 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa koordinasi antar-unit mempengaruhi kualitas layanan administrasi desa dapat diterima, meskipun negatif. Ini berarti bahwa variabel koordinasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi desa.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik, komunikasi terbuka, dan koordinasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi desa, sedangkan akuntabilitas dan kerja sama tim memiliki pengaruh positif dan signifikan. Uji parsial menegaskan bahwa akuntabilitas dan kerja sama tim adalah faktor yang paling dominan dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga menjadi penentu utama dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi desa.

Secara bersamaan, berdasarkan Tabel 3, variabel pelayanan yang baik kepada masyarakat (X1), akuntabilitas (X2), keterbukaan komunikasi (X3), kerja sama tim (X4), dan koordinasi (X5) berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi desa (Y). Hasil uji F menunjukkan nilai 116,128 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari Alpha (0,05). Hal ini membuktikan bahwa hipotesis kerja tentang pengaruh pelayanan yang baik kepada masyarakat (X1), akuntabilitas (X2), keterbukaan komunikasi (X3), kerja sama tim (X4), dan koordinasi (X5) terhadap kualitas layanan administrasi dapat diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari budaya komunikasi organisasi terhadap kualitas layanan administrasi desa.

C. Hasil Penelitian

Pengaruh Layanan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Desa

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hasil Layanan Masyarakat memiliki pengaruh negatif terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. Pengaruh negatif dari variabel ini menunjukkan bahwa jika layanan masyarakat tidak dikelola dengan baik, kualitas pelayanan administrasi desa akan menurun. Hal ini disebabkan oleh lembaga yang kurang mampu memberikan layanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dan lembaga yang kurang aktif dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pengembangan pelayanan publik. Penelitian ini bertentangan dengan studi oleh Akbar et al (2023), yang menyatakan bahwa layanan masyarakat memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi desa. Penelitian lebih lanjut oleh Hamsiah et al (2022) frekuensi dan narasi dari data yang diolah dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa sangat signifikan, yaitu pengaruh kesadaran diri (X1) menjelaskan bahwa meningkatkan budaya organisasi dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan. Selain itu, penelitian oleh Herdiana & Nugraha (2021) menunjukkan bahwa budaya organisasi memberikan kontribusi yang kuat dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan nilai signifikansi yang menunjukkan hasil yang signifikan. Selain itu, penelitian oleh Tui et al., (2024) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara budaya organisasi dan kualitas layanan publik. Sesuai dengan penelitian oleh Umula et al (2023), peningkatan budaya organisasi terbukti meningkatkan kualitas layanan, dengan analisis menunjukkan hubungan yang signifikan antara keduanya. Kesimpulan dari penelitian sebelumnya oleh Herdiana & Nugraha (2021), menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap manajemen pelayanan masyarakat yang efektif, seperti pelatihan bagi aparat desa, partisipasi aktif dari masyarakat, dan sistem umpan balik yang berjalan dengan baik.

Namun, dalam penelitian ini, ditemukan beberapa hambatan, termasuk kekurangan sumber daya manusia, pelatihan yang tidak memadai, dan budaya organisasi yang tidak mendukung responsivitas. Selain itu, perlu dicatat bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh tindakan langsung aparat desa, tetapi juga oleh pengalaman masa lalu dan harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Jika masyarakat pernah mengalami layanan yang buruk di masa lalu, mereka cenderung menilai layanan saat ini secara negatif, meskipun telah ada upaya untuk meningkatkannya.

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Desa

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hasil Akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. Hasil pengungkapan Akuntabilitas yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Desa menunjukkan bahwa akuntabilitas yang lebih tinggi dalam organisasi pemerintahan desa secara positif

memengaruhi kualitas pelayanan, yang mengindikasikan bahwa peningkatan akuntabilitas akan menghasilkan penyelenggaraan layanan yang lebih baik. Akuntabilitas menciptakan rasa tanggung jawab di antara pegawai untuk memenuhi harapan masyarakat, sehingga mereka lebih mungkin memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa. Hal ini dibuktikan dengan adanya unit kerja di Lembaga yang memiliki tanggung jawab jelas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya serta pimpinan di Lembaga yang memiliki tanggung jawab jelas dalam memimpin dan mengarahkan unit kerja. Penelitian ini didukung oleh Gofur (2023), yang menyatakan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, yang mencerminkan kualitas layanan yang lebih baik. Lebih lanjut, penelitian oleh Andika et al (2023) menyatakan bahwa akuntabilitas yang baik memastikan bahwa karyawan bertanggung jawab atas tindakannya, yang berdampak positif terhadap kualitas layanan. Sejalan dengan penelitian oleh Sholichah (2021) ditunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan.

Kesimpulan dari penelitian sebelumnya menekankan pentingnya pemerintah desa untuk terus meningkatkan akuntabilitas di setiap aspek penyelenggaraan layanan. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan sistem pelaporan yang transparan, pelatihan bagi karyawan, dan mekanisme umpan balik yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pendapat dan keluhan. Selain itu, melibatkan masyarakat dalam proses pemantauan dan evaluasi layanan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Akuntabilitas tidak hanya mempengaruhi kualitas layanan, tetapi juga citra dan reputasi pemerintah desa di mata masyarakat. Ketika masyarakat melihat pemerintah desa beroperasi dengan penuh tanggung jawab dan transparansi, mereka cenderung lebih percaya dan mendukung program yang dilaksanakan. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan bahwa akuntabilitas harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan organisasi pemerintahan desa guna meningkatkan kualitas layanan dan berkontribusi pada kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Pengaruh Keterbukaan Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Desa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hasil keterbukaan komunikasi berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan administrasi desa. Pengaruh negatif dari variabel ini menunjukkan bahwa rendahnya keterbukaan komunikasi antara aparat desa dan masyarakat dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kurangnya informasi yang jelas. Hal ini disebabkan oleh kurangnya keterbukaan dalam komunikasi antara pimpinan dan bawahan, serta dengan masyarakat atau publik di instansi tersebut. Penelitian ini bertentangan dengan penelitian oleh Amal et al (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi terbuka dapat meningkatkan kualitas layanan. Selanjutnya, penelitian oleh Jamalani et al (2023) menjelaskan bahwa meningkatkan keterampilan komunikasi dan sikap profesional karyawan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penelitian oleh Nababan (2020) juga menjelaskan bahwa komunikasi terbuka adalah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Orang-orang yang memiliki akses mudah terhadap informasi cenderung lebih percaya dan terlibat dalam proses pemerintahan. Sejalan dengan penelitian oleh Rosmajudi (2020), studi ini menekankan bahwa komunikasi terbuka memainkan peran penting dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan memperbaiki kualitas layanan publik.

Kesimpulan dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat komunikasi terbuka yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, didukung oleh beberapa faktor seperti kepercayaan masyarakat terhadap pejabat desa, kemampuan pejabat desa dalam menyampaikan informasi secara jelas dan transparan, serta adanya mekanisme umpan balik yang efektif. Namun, dalam penelitian ini, ditemukan beberapa kendala, termasuk kurangnya sumber daya manusia, pelatihan yang tidak memadai bagi pejabat desa, dan budaya organisasi yang tidak mendukung komunikasi terbuka. Selain itu, terdapat perbedaan persepsi masyarakat tentang komunikasi terbuka, di mana tingkat keterbukaan yang rendah dapat dianggap sebagai indikasi ketidaktransparanan atau ketidakjujuran.

Pengaruh Kerja Tim terhadap Kualitas Layanan Administrasi Desa

Berdasarkan hasil uji hipotesis, hasil Kerja Tim memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Administrasi Desa. Hasil pengungkapan Kerja Tim yang berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Administrasi Desa membuktikan bahwa pengaruh positif kerja tim yang baik dalam organisasi berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan administrasi. Ketika anggota tim bekerja sama dan saling mendukung, mereka dapat menyelesaikan tugas lebih efisien dan efektif. Kerja sama yang baik juga memungkinkan pertukaran informasi

yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan oleh aplikasi *e-government* yang dapat meningkatkan kerja sama antara tim dan unit kerja lainnya dengan memungkinkan semua pihak berinteraksi dan berbagi informasi secara efektif. Penelitian ini didukung oleh penelitian Takdir (2020). Penelitian ini menyatakan bahwa kerja sama tim yang baik dalam organisasi pemerintah desa dapat meningkatkan kualitas layanan, karena anggota tim dapat saling mendukung dan berbagi informasi untuk mencapai tujuan bersama. Selanjutnya, penelitian oleh Rahmawati & Supriyanto (2020) menjelaskan bahwa dengan kerja sama tim yang solid, kualitas layanan dapat ditingkatkan, karena setiap anggota tim berkomitmen untuk mencapai standar yang ditetapkan. Penelitian oleh Subayanti (2024) juga menjelaskan bahwa dengan kerja sama, karyawan dapat memanfaatkan keahlian masing-masing, menciptakan sinergi yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas. Sejalan dengan penelitian oleh Yusuf (2023) menjelaskan bahwa penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tim memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika anggota tim bekerja dengan baik bersama, mereka dapat mencapai tujuan bersama lebih efisien yang dapat meningkatkan kualitas layanan.

Kesimpulan dari penelitian sebelumnya menekankan pentingnya bagi pemerintah desa untuk mendorong dan memfasilitasi kerja sama yang efektif di antara anggotanya. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan tim, kegiatan pengembangan kelompok, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi. Dengan meningkatkan kerja sama tim, anggota tim akan lebih mampu beradaptasi dengan tantangan yang dihadapi dan bekerja secara sinergis untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, kerja sama yang baik juga dapat memperkuat hubungan antarpegawai, menciptakan suasana kerja yang positif, serta meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Ketika pegawai merasa didukung dan dilibatkan dalam tim, mereka akan lebih berkomitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa berinvestasi dalam pengembangan kerja sama tim di dalam organisasi pemerintahan desa sangat penting untuk mencapai perbaikan yang diharapkan dalam kualitas layanan administrasi.

Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Desa

Dilihat dari hasil uji hipotesis, hasil Koordinasi berpengaruh negatif terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Desa. Pengaruh negatif dari variabel ini menunjukkan bahwa koordinasi yang kurang baik dalam organisasi pemerintahan desa dapat menyebabkan ketidakefektifan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Jika antara tim atau antara individu dalam organisasi tidak berkoordinasi dengan baik satu sama lain, layanan yang diberikan kepada masyarakat akan terhambat, sehingga mengurangi kualitas pelayanan administrasi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara tim dan unit kerja lain di instansi dalam menjalankan fungsi *e-government* secara efektif. Penelitian ini bertentangan dengan penelitian oleh Rahmatika (2022) yang menyatakan bahwa koordinasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, di mana koordinasi yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan. Selanjutnya, penelitian oleh Fajrina et al (2024) menjelaskan bahwa koordinasi yang baik antara tim dan kompetensi individu dapat menghasilkan layanan yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Lubis & Ginting (2024) menjelaskan bahwa koordinasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, serta komunikasi yang efektif, merupakan kunci untuk memastikan pengalaman layanan yang memuaskan dan responsif. Demikian pula, penelitian oleh Nainggolan et al (2022) menggambarkan bahwa kualitas layanan dapat meningkat jika koordinasi dan kepuasan kerja dikelola dengan baik, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif. Temuan dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa koordinasi yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan, didukung oleh faktor-faktor seperti kejelasan tugas dan tanggung jawab, keterampilan komunikasi yang efektif, dan mekanisme umpan balik yang berjalan dengan baik.

Namun, dalam penelitian ini, ditemukan beberapa hambatan, termasuk kurangnya sumber daya manusia, pelatihan yang tidak memadai untuk staf, dan budaya organisasi yang tidak mendukung koordinasi. Selain itu, mungkin ada persepsi yang berbeda di antara staf mengenai koordinasi, di mana koordinasi yang buruk dapat dianggap sebagai indikasi ketidakmampuan atau ketidakjujuran. Penting juga untuk membangun kepercayaan dan kerja sama di antara staf, sehingga koordinasi dapat dilihat sebagai tanda kejujuran dan transparansi. Dengan demikian, diharapkan hubungan antara koordinasi dan kualitas layanan pemerintahan desa dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada masyarakat.

Pengaruh Budaya Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Desa

Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa budaya komunikasi organisasi secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi desa. Persamaan regresi yang dihasilkan menunjukkan bahwa variabel budaya komunikasi organisasi (X) memiliki koefisien yang beragam, di mana variabel akuntabilitas (X2)

dan kerja sama tim (X4) menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik budaya komunikasi di organisasi pemerintah desa, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Budaya komunikasi yang baik menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi dan keterbukaan, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas pelayanan. Nilai R^2 sebesar 0,846 menunjukkan bahwa 84,6% variasi dalam kualitas layanan administrasi desa dapat dijelaskan oleh variabel budaya komunikasi organisasi. Dengan demikian, hubungan yang kuat ini mendukung hipotesis bahwa budaya komunikasi organisasi merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan. Dengan kata lain, peningkatan budaya komunikasi dapat berkontribusi secara signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi desa.

IV. SIMPULAN

Koefisien pelayanan masyarakat (B): -3,324, yang menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan masyarakat terkait dengan penurunan hasil yang menunjukkan masalah mutu pelayanan. Lembaga kurang mampu memberikan layanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dan lembaga kurang aktif mendorong masyarakat untuk terlibat dalam pengembangan pelayanan publik. Koefisien akuntabilitas (B): 3,385, yang menunjukkan transparansi dan tanggung jawab tinggi dari pejabat desa. Koefisien keterbukaan komunikasi (B): -3,275, yang berarti bahwa masalah dalam komunikasi terbuka berdampak negatif. Hal ini disebabkan oleh keterbukaan komunikasi antara pemimpin dan bawahan, serta kepada masyarakat atau publik di Lembaga yang kurang terbuka. Koefisien kerja tim (B): 1,993, yang menunjukkan bahwa kerja tim yang lebih baik memberikan kontribusi positif terhadap hasil sehingga meningkatkan kinerja. Hal ini dibuktikan oleh aplikasi *e-government* yang dapat meningkatkan kerja sama antara tim dan unit kerja lain dengan memungkinkan semua pihak berinteraksi dan berbagi informasi secara efektif. Koefisien Koordinasi (B): -0,777, yang menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi menyebabkan ketidakefisienan dan menurunkan efektivitas.

Budaya komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dengan variasi sebesar 84,6%. Dengan demikian, hubungan yang kuat ini mendukung hipotesis bahwa budaya komunikasi organisasi merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan. Dengan kata lain, peningkatan budaya komunikasi dapat secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan administrasi desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Pemerintah Desa di Kabupaten Sidoarjo atas izin dan kerja sama yang diberikan selama proses pengambilan data. Penghargaan setinggi-tingginya penulis haturkan kepada Dosen Pembimbing serta Asisten Dosen yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan teknis yang luar biasa dalam penyempurnaan artikel ini. Rasa terima kasih juga penulis tujukan kepada kedua orang tua atas doa dan dukungan yang tak terhingga, serta kepada diri sendiri atas keteguhan dan perjuangan dalam menyelesaikan seluruh tahapan penelitian ini. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

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. Publichuo*, vol. 7, no. 2, pp. 811–823, 2024, doi: 10.35817/publichuo.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.
- [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.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted..

- [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. Assudaisy, 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. Efliansya, "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.
- [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.
- [31] A. Tasyah, P. A. Lestari, A. Syofira, C. A. Rahmayani, R. D. Cahyani, and N. Tresiana, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19," *J. Ilmu Adm. Media Pengemb. Ilmu dan Prakt. Adm.*, vol. 18, no. 2, pp. 212–224, 2021, doi: 10.31113/jia.v18i2.808.
- [32] D. P. Saputra and A. Widiyarta, "Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo," *JPAP J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- [33] G. Gamaputra, N. A. Rosalia, K. Khoirunisa, and R. Kusyeni, "Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep," *Transparansi J. Ilm. Ilmu Adm.*, vol. 5, no. 2, pp. 81–96, 2022, doi: 10.31334/transparansi.v5i2.2662.
- [34] B. P. Nur Habibah, S. S. Wijayanti, T. A. Saputra, and D. Amalia, "Persepsi Masyarakat Terhadap Edukasi Mengenai Aplikasi Sipraja dari Pemkab Sidoarjo," *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 10, no. 13, pp. 104–118, 2024.
- [35] H. P. Wibowo and L. Mursyidah, "Service Quality for Banjarebendo Village Government," *Indones. J. Public Policy Rev.*, vol. 17, pp. 1–6, 2022, doi: 10.21070/ijppr.v17i0.1246.
- [36] S. P. Surendry and H. Sukmana, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo," *Musamus J. Public Adm.*, vol. 5, no. 1, pp. 043–055, 2022, doi: 10.35724/mjpa.v5i1.4657.
- [37] L. Patricia Chandra and D. Efendi, "Pengaruh Akuntabilitas, efektivitas kerja dan kualitas pelayanan terhadap kualitas publik dimoderasi transparansi," *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, 2024.
- [38] Fauzi, "Komunikasi Organisasi Dalam Teori Budaya Organisasi Michael Pacanowsky dan Nick O'Donnel Trujillo," *Kebangsaan*, vol. 9, no. 18, pp. 56–62, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.uniki.ac.id/index.php/jkb/article/view/23/24>
- [39] M. S. Gonda, T. Bahfiarti, and M. Farid, "Implementasi Komunikasi Organisasi Berbasis Kearifan Lokal Dalam Pelayanan Publik," *Ekspresi Dan Persepsi J. Ilmu Komun.*, vol. 6, no. 3, pp. 518–534, 2023, doi: 10.33822/jep.v6i3.6391.
- [40] E. Fatra, "Implementasi Budaya Komunikasi 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. Muliadisa, 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.
- [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. Pembangunan.*, vol. 3, no. 2, pp. 156–159, 2021, doi: 10.29303/e-jep.v3i2.46.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.