

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik



Diajukan oleh :

ANNISA FATIAN RAHMADANTI

NIM. 07011382025171

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

ANNISA FATIAN RAHMADANTI

NIM. 07011382025171

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 23 Januari 2024

Pembimbing

Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, MM

NIP. 196002091986031004



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Oleh:

ANNISA FATIAN RAHMADANTI

NIM. 07011382025171

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 31 Januari 2024

dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

DR. IR. H. ABDUL NADJIB, MM

Pembimbing



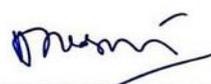
DRS. MARDIANTO, M.SI

Penguji

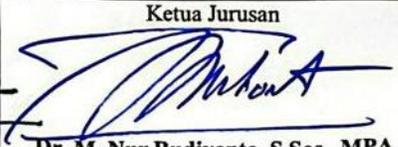


DIAN ANGGRAINI, M.SI

Penguji



Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP-UNSRI, Prof. Dr. Alftri, M.Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan</p>  <p>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
--	--

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Annisa Fatian Rahmadanti

NIM : 07011382025171

Tempat, Tanggal Lahir : Lahat, 07 Mei 2003

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan Etika Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan di skripsi ini dan/ atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keasliannya karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang,



Annisa Fatian Rahmadanti
07011382025171

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan bersabarlah kamu, sungguh janji Allah adalah benar.”

-Q.S. Ar-Rum: 60-

“Aku suka pada mereka yang berani hidup.”

-Chairil Anwar-

“Long Story Short, I Survived.”

-Taylor Swift-

Tiada lembar yang paling indah dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan. Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

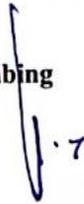
1. Kedua orang tua dan saudara kandungku, yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan dan pengorbanan yang tiada henti-hentinya.
2. Dosen-dosenku yang selalu bersabar dalam membimbingku.
3. Sahabat-sahabatku yang telah mendukung dan mendengarkan keluh kesahku.
4. Almamater tercinta yang selalu menjadi kebanggaanku.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Teori budaya organisasi yang digunakan adalah teori Denison yaitu keterlibatan, konsisten, adaptasi, misi sedangkan untuk kualitas pelayanan menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasitas, uji t, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pembimbing



Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, MM
NIP. 196002091986031004

Palembang, 23 Januari 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



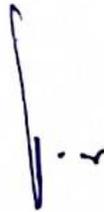
Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of organizational culture on the quality of public services at the Palembang City Population and Civil Registration Service. The organizational culture theory used is Denison's theory, namely involvement, consistency, adaptation, mission, while for service quality, Parasuraman, Zeithaml and Berry's theory is used, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This research is included in the type of quantitative research using simple linear regression analysis methods, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, t tests, and coefficient of determination tests. The results of this research show that partially, organizational culture has an effect on the quality of public services at the Palembang City Population and Civil Registration Service.

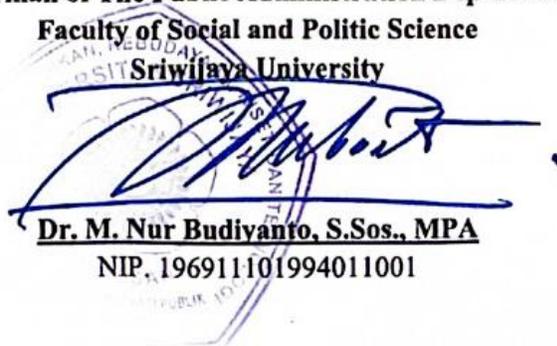
Keywords: Organizational Culture, Service Quality, Population Service and Civil registration

Advisor



Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, MM
NIP. 196002091986031004

Palembang, January 23rd 2024
Chairman of The Public Administration Department
Faculty of Social and Politic Science
Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menempuh derajat sarjana S-1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini terdiri dari lima bab yaitu, Bab I Pendahuluan yang mana terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian. Bab II Tinjauan Pustaka yang terdiri dari Tinjauan Pustaka, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pikir, dan Hipotesis. Bab III Metode Penelitian terdiri dari Variabel dan Desain Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi dan Jadwal Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Penyajian Data Hasil Penelitian. Bab V Penutup terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak lain yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang meliputi:

1. ALLAH SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai utusan Allah yang telah memberikan petunjuk dalam menjalani kehidupan.

3. Kedua orang tua dan adik saya yang tak pernah letih memberikan dukungan selama perkuliahan dan mendoakan dapat sukses dunia akhirat.
4. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Dr. Ir. H. Abdul Nadjib, MM. selaku Dosen Pembimbing.
6. Sahabat sekaligus teman-teman saya Trisna Wulandari, Rani Purnama, Meyossa Namira Andjani, Nyimas Nur Shabrina, Lailatul Qodriya, Intan Sukma Aydina, Dinda Putri Suprpto, Sherrina.
7. Seluruh rekan seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya angkatan 2020.

Skripsi ini disusun penulis dengan mengumpulkan data dan informasi melalui pengamatan langsung terhadap Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik di lingkungan kerja instansi. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi penyajian maupun segi pembahasannya. Untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang membangun demi memperbaiki di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penyusunan pada khususnya.

Palembang, 23 Januari 2024

Penulis

Annisa Fatian Rahmadanti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	5
DAFTAR PUSTAKA	6

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

DISPENDUKCAPIL	:	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
E-KTP	:	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
SDM	:	Sumber Daya Manusia
TQM	:	<i>Total Quality Management</i>
OCB	:	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
VIF	:	<i>Variance Inflating Factor</i>
SPSS	:	<i>Statistical Product and Service Solution</i>
UPT	:	Unit Pelaksana Teknis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instansi pemerintah merupakan sekumpulan orang dalam suatu organisasi yang dipilih khusus untuk menjalankan fungsi negara sebagai tatanan pelayanan publik (Nevi Costari & Putri Ariella Belinda, 2021). Berdasarkan undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang ASN dalam pasal 1 nomor 15, instansi pemerintah adalah sebuah instansi yang berada baik di pusat maupun di daerah dengan fungsinya masing-masing (Nevi Costari & Putri Ariella Belinda, 2021). Pemerintah berupaya mewujudkan tugas dan fungsinya dengan melaksanakan berbagai kegiatan seperti dalam menata, mengelola, dan mengembangkan bidang administrasi kependudukan (Hidayat, 2018). Dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai salah satu instansi pemerintah daerah yang mengatur dan melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan melalui kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan yang pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Hidayat, 2018).

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang paling kasat mata, publik bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima karena kualitas tersebut menjadi kepentingan banyak orang dan akan berdampak langsung pada kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik juga perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan dan biaya (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan di organisasi publik erat kaitannya dengan budaya organisasi. (Pathoni, 2020). Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi acuan pemerintah pusat maupun daerah dalam melaksanakan aktivitas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Dalam undang-undang tersebut juga menegaskan tujuan pelayanan publik salah satunya yaitu mewujudkan perlindungan untuk masyarakat dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan publik (Anggela Putri, 2022).

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengamanatkan bahwa pelayanan adalah tanggung jawab pemerintah, namun sekarang masih sering terjadi diskriminatif dalam melakukan pelayanan baik terkait dengan uang, jabatan, orang terdekat ataupun keluarga (Anggela Putri, 2022). Lemahnya proses pelayanan publik juga diakibatkan oleh tidak adanya mekanisme yang jelas, contohnya ada yang harus menghadapi antrian panjang untuk pengurusan dokumen kependudukan atau layanan publik lainnya, di sisi lain ada juga sejumlah orang yang bisa hanya melakukan kontak telepon untuk pengurusan dokumennya (Prasetyo & Ekonomi, 2015). Keinginan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan sangat tinggi karena pengurusan dokumen kependudukan di Indonesia tanpa dipungut biaya. Namun, faktanya di lapangan masih ditemukan kendala yang dilakukan oknum petugas. Contohnya salah satu warga kecamatan Kalidoni berinisial JIS yang mengurus e-KTP, dia datang pukul 07.00 WIB dan tak kunjung giliranannya untuk dipanggil sampai pukul 16.30 WIB yang mengakibatkan ia kecewa dan sangat menyayangkan kualitas pelayanan yang diberikan masih buruk. Banyaknya

kasus yang terjadi menunjukkan bahwa tingkat kesadaran ASN atau petugas pelayanan terhadap budaya organisasi dan peraturan yang berlaku masih rendah. Terbatasnya fasilitas kantor seperti perangkat komputer dan alat tulis kantor juga berpengaruh. Pelayanan yang kurang maksimal ini bisa terjadi di satu sisi karena kurangnya petugas, kurangnya informasi kepada masyarakat, masih sering adanya pungli dan juga faktor lain salah satunya budaya organisasi yang tidak diterapkan dengan baik dilingkungan instansi tersebut (Fisipol et al., 2020).

Dalam organisasi pemerintah, menyelenggarakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat adalah sebuah kewajiban maka sudah seharusnya pemerintah bisa mencari solusi terhadap masalah yang ada, termasuk kendala internal yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun masalah eksternal yang datangnya dari masyarakat (Hidayat, 2018). Kualitas pelayanan di organisasi publik erat kaitannya dengan budaya organisasi, semakin kuat budaya organisasi maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan (Pathoni, 2020). Budaya organisasi adalah petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang mendorong sumber daya manusia untuk selalu mencapai efektifitas yang lebih baik karena efektifitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja (Islamic et al., 2019). Budaya organisasi dapat berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan kinerja setiap pegawai yang mana mencerminkan adanya perencanaan, pengorganisasian, kegiatan pengendalian dalam organisasi tersebut. (Muhammad et al., 2017). Dispendukcapil dapat tumbuh dan berkembang karena budaya organisasi di dalamnya mampu memberikan semangat kerja SDM di dalamnya sehingga kinerja organisasi meningkat. Bagi pegawai, budaya organisasi secara langsung maupun tidak

langsung saling berhubungan dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang dihasilkan (Diawati & Kahir, 2023).

Sebagaimana latar belakang yang sudah dijabarkan dan mengingat pentingnya budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik yang dituangkan dalam bentuk usulan penelitian yang berjudul:

“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam proposal ini yaitu “Apakah Budaya Organisasi Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?”

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas maka tujuan dari proposal ini yaitu untuk mengetahui “Adakah Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”.

1.4 Manfaat

- **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan memperkaya wawasan tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik yang baik bagi semua pihak.

- **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian yang menarik, dapat menambah wawasan dalam menilai seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan dan menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Diawati, E., & Kahir, A. (2023). *Membangun Budaya Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja*. 8, 34–47.
- Fariyah, F. (2014). Pengaruh self efficacy terhadap stres mahasiswa angkatan 2010 yang menyusun skripsi Fakultas Psikologi Uin Maulana Malik Ibrahim Malang. *Pengaruh Self Efficacy Terhadap Stres Mahasiswa Angkatan 2010 Yang Menyusun Skripsi Fakultas Psikologi Uin Maulana Malik Ibrahim Malang. Undergraduate Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.*, 55–71. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/812>
- Fisipol, F., Sriwijaya, U., Arifin, B. Z., Pengampu, D., Negara, H. A., Core, M., Service, P., & Nomor, U. U. (2020). *No Title*.
- Herminingsih, A. (2011). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Budaya Organisasi. *Manajemen Sumber Daya*, 5(1), 22–37.
- Hidayat, E. S. (2018). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8–16.

- Indonesia, C. A. (2023). *Pengaruh Kompetensi , Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Ptsp , Naketrans Kabupaten*. 2(September), 359–373.
- Islamic, Q., Magazine, E., & Tahun, F. (2019). *No Title*. 5(1), 1–13.
- Manery, B. R., Lengkong, V. P. K., Saerang, R. T., & Komitmen....., P. (1968). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Bkdpsda Di Kabupaten Halmahera Utara The Effect Of Organizational Commitment And Organizational Culture On Employee Performance Of Bkdpsda In Halmahera Utara Regency. *Jurnal Emba*, 6(4), 1968–1977.
- Mardianti, E. (2021). Konsep desain penelitian. *EJournal Administrasi Bisnis*, 9–25.
- Muhammad, H., Setiawan, D., Studi, P., Administrasi, I., Tribhuawana, U., & Malang, T. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat*. 6(2), 80–85.
- Mulyadi, Y., Sembiring, J., & Telkom, U. (2016). *Menurut Denison Terhadap Learning Organization Di Pt Akses Nusa Karya Infratek Bandung The Influence Of The Factors Of Organizational Culture By Denison On Learning Organization*. 3(3), 3056–3063.
- Nevi Costari, & Putri Ariella Belinda. (2021). Pentingnya Implementasi Akuntansi Sektor Publik Dalam Suatu Instansi Pemerintahan. *Jamanta : Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 1(1), 58–77. https://doi.org/10.36563/jamanta_unita.v1i1.421
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 1–23.

- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Pathoni, T. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang*. 2(2), 89–109.
- Pendidikan, B., Organisasi, B., Lembaga, M., Pendidikan, B., Organisasi, B., & Budaya, D. A. N. (2018). *Mutu Lembaga Pendidikan Islam*. 2.
- Prasetyo, B., & Ekonomi, F. (2015). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan Publik Dispendukcapil Tulungagung. In *Jurnal Universitas Tulungagung Bonorowo* (Vol. 2, Issue 2).
- Rizal, M., Hairi, A., Selatan, K., & Selatan, K. (2021). *Budaya organisasi dan dampaknya terhadap lembaga pendidikan*. 1(1), 79–87.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>
- Anggela Putri, S. N. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan.

- Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 1112–1117. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.5396>
- Crystallography, X. D. (2016). 濟無*No Title No Title No Title*. 2012, 1–23.
- Diawati, E., & Kahir, A. (2023). *Membangun Budaya Organisasi Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja*. 8, 34–47.
- Farihah, F. (2014). Pengaruh self efficacy terhadap stres mahasiswa angkatan 2010 yang menyusun skripsi Fakultas Psikologi Uin Maulana Malik Ibrahim Malang. *Pengaruh Self Efficacy Terhadap Stres Mahasiswa Angkatan 2010 Yang Menyusun Skripsi Fakultas Psikologi Uin Maulana Malik Ibrahim Malang. Undergraduate Thesis, Universitas Islan Negeri Maulana Malik Ibrahim.*, 55–71. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/812>
- Fisipol, F., Sriwijaya, U., Arifin, B. Z., Pengampu, D., Negara, H. A., Core, M., Service, P., & Nomor, U. U. (2020). *No Title*.
- Herminingsih, A. (2011). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Budaya Organisasi. *Manajemen Sumber Daya*, 5(1), 22–37.
- Hidayat, E. S. (2018). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8–16.
- Indonesia, C. A. (2023). *Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan dan Budaya* //c, Q., Magazine, E., & Tahun, F. (2019). *No Title*. 5(1), 1–13.
- Manery, B. R., Lengkong, V. P. K., Saerang, R. T., & Komitmen....., P. (1968).

- Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Bkdpsda Di Kabupaten Halmahera Utara The Effect Of Organizational Commitment And Organizational Culture On Employee Performance Of Bkdpsda In Halmahera Utara Regency. *Jurnal Emba*, 6(4), 1968–1977.
- Mardianti, E. (2021). Konsep desain penelitian. *EJournal Administrasi Bisnis*, 9–25.
- Muhammad, H., Setiawan, D., Studi, P., Administrasi, I., Tribhuawana, U., & Malang, T. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat*. 6(2), 80–85.
- Mulyadi, Y., Sembiring, J., & Telkom, U. (2016). *Menurut Denison Terhadap Learning Organization Di Pt Akses Nusa Karya Infratek Bandung The Influence Of The Factors Of Organizational Culture By Denison On Learning Organization*. 3(3), 3056–3063.
- Nevi Costari, & Putri Ariella Belinda. (2021). Pentingnya Implementasi Akuntansi Sektor Publik Dalam Suatu Instansi Pemerintahan. *Jamanta : Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 1(1), 58–77. https://doi.org/10.36563/jamanta_unita.v1i1.421
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 1–23.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Pathoni, T. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang*. 2(2), 89–109.
- Pendidikan, B., Organisasi, B., Lembaga, M., Pendidikan, B., Organisasi, B., & Budaya,

- D. A. N. (2018). *Mutu Lembaga Pendidikan Islam*. 2.
- Prasetyo, B., & Ekonomi, F. (2015). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan Publik Dispendukcapil Tulungagung. In *Jurnal Universitas Tulungagung BONOROWO* (Vol. 2, Issue 2).
- Rizal, M., Hairi, A., Selatan, K., & Selatan, K. (2021). *Budaya organisasi dan dampaknya terhadap lembaga pendidikan*. 1(1), 79–87.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>