

Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi

Muthia Novita Ramadhani¹, Tungga Buana Irfana², Supriyanto³,
Djuni Thamrin⁴, Matdio Siahaan⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email : 202010325373@mhs.ubharajaya.ac.id irfanatungga@gmail.com

supriyanto@dsn.ubharajaya.ac.id djuni.thamrin@dsn.ubharajaya.ac.id

matdio.siahaan@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture and interpersonal communication on the quality of population administration services in Medan Satria Village, Bekasi. The type of research used in this research is quantitative research. The sampling technique used in this study was Probability Sampling with Random Sampling, namely 76 respondents. The data processing tool used in this research is using SPSS version 27. Based on the results of the study, it shows that partially the organizational culture variable has a positive effect on the quality of population administration services which shows a value of 3.633 t -count > 1.993 t -table with a significance value of 0.001 < 0.05. In addition, the interpersonal communication variable partially has a positive effect on the quality of population administration services which shows a value of 5.367 t -count > 1.993 t -table with a significance value of 0.000 < 0.05. and based on the simultaneous results obtained from this study, the organizational culture and interpersonal communication variables have a positive effect on the quality of population administration services by obtaining a value of 56.123 f -count > 3.12 f -table.

Keywords: Organizational Culture, Interpersonal Communication, Quality Of Population Administration Services

Abstrak Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Probability Sampling dengan Random Sampling yaitu sebanyak 76 responden. Alat mengolah data yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan software SPSS versi 27. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan secara parsial variabel budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang menunjukkan nilai 3.633 t -hitung > 1.993 t -tabel dengan nilai signifikansi sebesar 0.001 < 0.05. selain itu variabel komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang menunjukkan nilai 5.367 t -hitung > 1.993 t -tabel dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05. dan berdasarkan hasil secara simultan yang didapatkan dari penelitian ini variabel budaya organisasi dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan di peroleh hasil nilai 56.123 f -hitung > 3.12 f -tabel.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

LATAR BELAKANG

Pentingnya layanan yang baik dalam suatu organisasi perlu mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Organisasi swasta maupun lembaga pemerintah pastinya melakukan pelayanan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintah sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara (Fadlan *et al.*, 2021).

Kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat ditingkatkan dan dipertahankan dengan pelayanan yang baik. Apabila dikelola dengan baik, standar pelayanan suatu organisasi atau lembaga akan memberikan kontribusi positif terhadap tercapainya

kepuasan dan loyalitas masyarakat. Pelayanan merupakan hal yang dibutuhkan setiap saat oleh semua orang, bahkan dapat dikatakan sebagai salah satu hal penting dalam kegiatan jasa.

Komunikasi interpersonal didasarkan pada tujuh komponen utama, termasuk pertukaran pikiran, dan perasaan pengirim pesan serta perilaku yang dipilihnya untuk dilakukan, Kodifikasi proses yang dilakukan pengirim, juga dikenal sebagai komunikator, mengubah gagasan, perasaan mereka menjadi pesan yang dapat dikirim, dan kemudian mengirimkan pesan tersebut kepada penerimanya. Adanya saluran (*channel*) atau media pesan disampaikan. Proses penerima menguraikan pesan Makna pesan ditafsirkan oleh penerima, dan reaksi internal penerima terhadap hasil penafsirannya terhadap makna pesan ditangkap. Tanggapan batin oleh penerima pesan terhadap hasil interpretasinya tentang makna pesan yang ditangkap Kemungkinan adanya hambatan (*noise*) tertentu (Rukmana, 2022 : 13).

KAJIAN TEORITIS

Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah budaya yang sengaja diciptakan oleh manajemen, yang dapat menjadi ciri khas, berbeda dengan budaya organisasi lain yang sejenis. Budaya organisasi adalah budaya yang diciptakan secara artifisial untuk mencapai tujuan tertentu. Berfungsi sebagai rantai penghubung, memadukan upaya seluruh karyawan untuk mencapai tujuan bersama organisasi berdasarkan nilai-nilai spiritual, emosional, dan budaya kemanusiaan (Andriukaitiene *et al.*, 2019).

Komunikasi Interpersonal

komunikasi interpersonal diartikan sebagai komunikasi yang terjadi secara tatap muka antara pemberi informasi dan penerima informasi, dengan tujuan menerima umpan balik tanpa mengurangi maksud atau isi informasi (Sunardiyah *et al.*, 2022)

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

kualitas layanan mencakup seluruh tindakan yang dilakukan oleh satu pihak atau lebih dalam menjalin hubungan dengan pihak lain dengan tujuan memenuhi atau melampaui harapan pihak kedua terkait dengan pengaturan, orang, proses, dan layanan (Riyanto, 2018). Ketika memahami berbagai kebutuhan laten atau kebutuhan yang sudah terbentuk sebelumnya, kualitas keseluruhan suatu produk atau layanan disebut sebagai kualitas layanannya. Dalam menilai pelayanan dan kualitas pelayanan, sejumlah atribut pelayanan dipandang signifikan (Rahman, 2019).

Pengertian Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan oleh aparat pemerintah dan nonpemerintah mulai dari tingkat pusat hingga desa atau kelurahan, serta RT dan RW. Administrasi Kependudukan diartikan sebagai serangkaian tindakan pengorganisasian dan pengaturan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pencatatan kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 (Pristikawati & Oktariyandi, 2023).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini mengkaji unsur-unsur, fenomena, dan keterhubungan antar unsur tersebut dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan menurut (T. Wulandari & Siahaan, 2022) Pendekatan kuantitatif merupakan proses pengolahan data menggunakan data-data berupa angka dengan melakukan perhitungan menggunakan rumus-rumus. Tujuan utama dari penelitian kuantitatif ini adalah mengembangkan serta menerapkan model matematika, teori, dan hipotesis yang terkait dengan suatu fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, fokus utama tertuju pada penggunaan data kuantitatif sebagai jenis data utamanya, sebagaimana diungkapkan oleh (Sugiyono, 2019).

Untuk penelitian ini, data primer dan sekunder digunakan. Data primer, yang diperoleh melalui survei, wawancara, dan observasi, mencakup penggunaan instrumen kuesioner, wawancara, dan observasi sebagai bentuk data utama dalam penelitian ini. Selain data primer, penelitian ini juga mengandalkan data sekunder yang bersumber dari jurnal penelitian, buku referensi, dan laporan yang merinci hasil pengumpulan data di Kelurahan Medan Satria.

Penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan melalui perancangan kuesioner yang memuat serangkaian pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, dan analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS untuk mengolah data.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Desember 2023

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Medan Satria yang beralamat di Jl. Harapan Indah No.1, RT.003/RW.007, Medan Satria, Kecamatan Medan Satria, Kota Bks, Jawa Barat 17132

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas (X1)

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Budaya Organisasi (X1)	X1.1	0,450	0,190	Valid
	X1.2	0,546	0,190	Valid
	X1.3	0,572	0,190	Valid
	X1.4	0,578	0,190	Valid
	X1.5	0,606	0,190	Valid
	X1.6	0,285	0,190	Valid
	X1.7	0,479	0,190	Valid
	X1.8	0,599	0,190	Valid
	X1.9	0,680	0,190	Valid
	X1.10	0,441	0,190	Valid
	X1.11	0,612	0,190	Valid
	X1.12	0,587	0,190	Valid
	X1.13	0,704	0,190	Valid
	X1.14	0,603	0,190	Valid
	X1.15	0,557	0,190	Valid

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan uji validitas pada tabel 1 diketahui bahwa nilai r hitung dari 15 pernyataan kuesioner yang diuji bernilai lebih besar dari rtabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) yakni 0,190, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa 15 butir pernyataan kuesioner variabel Budaya Organisasi dalam penelitian ini ialah valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas (X2)

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Komunikasi Interpersonal (X2)	X2.1	0,623	0,190	Valid
	X2.2	0,583	0,190	Valid
	X2.3	0,633	0,190	Valid
	X2.4	0,458	0,190	Valid
	X2.5	0,572	0,190	Valid
	X2.6	0,489	0,190	Valid
	X2.7	0,438	0,190	Valid
	X2.8	0,702	0,190	Valid
	X2.9	0,573	0,190	Valid
	X2.10	0,608	0,190	Valid
	X2.11	0,447	0,190	Valid
	X2.12	0,664	0,190	Valid
	X2.13	0,623	0,190	Valid
	X2.14	0,713	0,190	Valid
	X2.15	0,627	0,190	Valid

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan uji validitas pada tabel 2 diketahui bahwa nilai r hitung dari 15 pernyataan kuesioner yang diuji bernilai lebih besar dari rtabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) yakni 0,190, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa 15 butir pernyataan kuesioner variabel komunikasi interpersonal dalam penelitian ini ialah valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y)	Y1.1	0,334	0,190	Valid
	Y1.2	0,660	0,190	Valid
	Y1.3	0,525	0,190	Valid
	Y1.4	0,295	0,190	Valid
	Y1.5	0,468	0,190	Valid
	Y1.6	0,408	0,190	Valid
	Y1.7	0,414	0,190	Valid
	Y1.8	0,564	0,190	Valid
	Y1.9	0,493	0,190	Valid
	Y1.10	0,334	0,190	Valid
	Y1.11	0,461	0,190	Valid
	Y1.12	0,388	0,190	Valid
	Y1.13	0,530	0,190	Valid
	Y1.14	0,460	0,190	Valid
	Y1.15	0,574	0,190	Valid

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan uji validitas pada tabel 3 diketahui bahwa nilai r hitung dari 15 pernyataan kuesioner yang diuji bernilai lebih besar dari rtabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) yakni 0,190, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa 15 butir pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penelitian ini ialah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Kriteria	Keterangan
Budaya Organisasi (X1)	0,834	15	0,6	Reliabel
Komunikasi Interpersonal (X2)	0,856	15	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y)	0,730	15	0,6	Reliabel

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari semua variabel ialah $> 0,60$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasilnya dianggap normal jika nilai signifikansi hasil uji Kolmogorov Smirnov $\geq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dan sebaliknya jika hasil $< 0,05$ maka data terdistribusi tidak normal.

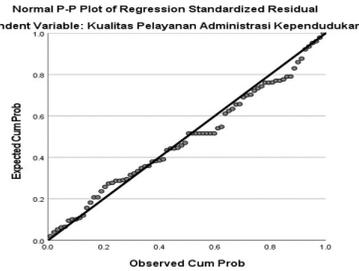
Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Kriteria	Ketertangan
Budaya Organisasi	0,200	$> 0,05$	Normal
Komunikasi Interpersonal	0,173	$> 0,05$	Normal
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	0,200	$> 0,05$	Normal

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan tabel 5 hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikan pada Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,200 dan 0,173 dimana lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data pada

variabel budaya organisasi (X1), komunikasi interpersonal (X2) dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Y) berdistribusi normal atau memiliki sebaran data yang normal. Uji normalitas dapat juga dilihat pada grafik Normal P-P plot sebagai berikut:



Gambar 1 Uji Normalitas dengan P-plot

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan hasil gambar 1 uji normalitas diatas menggunakan Normal P-plot menunjukkan bahwa output atau data pada penelitian ini berdistribusi normal yakni titik-titik yang ada tersebar disekitar garis sumbu dan searah dengan garis tersebut dan tidak terpencah terlalu jauh dari garis yang ada.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya kolerasi antara variabel bebas dan dapat menguji nilai VIF dengan kriteria jika nilai Tolerance > 0,05. Jika nilai VIF < 10, maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut tidak terjadi Multikolinieritas.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas

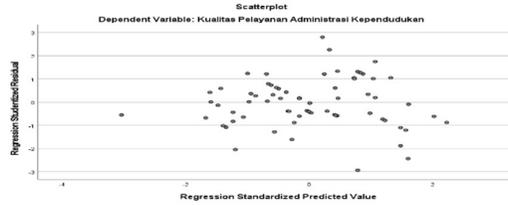
Variabel Bebas	Perhitungan		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Budaya Organisasi (X1)	0,595	1,680	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Komunikasi Interpersonal (X2)	0,595	1,680	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan tabel 6 hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa setiap variabel tidak terjadi multikolinieritas. Dikarenakan bahwa variabel bebas memiliki nilai VIF <10. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas tidak terjadi jika tidak ada pola yang terlihat dan titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah 0 serta pada sumbu Y. Berikut hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 27:



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan gambar 2 hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, karena tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar secara acak yakni berada di bawah maupun di atas angka nol.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ialah untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya hubungan antara dua variabel ataupun lebih yakni variabel Budaya Organisasi (X1), Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y). Dibawah ini disajikan persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dalam bentuk tabel.

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	20.023	3.800		5.269	0,000
Budaya Organisasi	0.269	0.074	0.346	3.633	0,001
Komunikasi Interpersonal	0.390	0.073	0.511	5.367	0,000

a. Dependent variabel: Kualitas pelayanan administrasi kependudukan

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan tabel 7 hasil analisis regresi linier berganda, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 20,023 + 0,346X1 + 0,511X2$$

Penjelasannya sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) = 20,023

Nilai konstanta sebesar 20,023 yang berarti bahwa jika variabel budaya organisasi dan komunikasi interpersonal nilainya tidak mengalami kenaikan atau sama dengan 0 (tidak berubah), maka kualitas pelayanan administrasi kependudukan bernilai 20,023.

2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Budaya Organisasi (X1) = 0,346

Nilai koefisien regresi pada variabel budaya organisasi ialah sebesar 0,346 dan hal tersebut menunjukkan bahwa jika variabel budaya organisasi bertambah 1 poin, maka nilai variabel

budaya organisasi meningkat sebesar 0,346 dengan asumsi variabel selain budaya organisasi yakni komunikasi interpersonal tidak berubah.

3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Komunikasi Interpersonal (X_2) = 0,511

Nilai koefisien regresi pada variabel komunikasi interpersonal ialah sebesar 0,511 dan hal tersebut menunjukkan bahwa jika variabel komunikasi interpersonal bertambah 1 poin, maka nilai variabel komunikasi interpersonal meningkat sebesar 0,511 dengan asumsi variabel selain komunikasi interpersonal yakni budaya organisasi tidak berubah.

Uji Koefisien Determinasi R^2

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^a			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,778	0,606	0,595

a. Predictors: (Constant), Komunikasi interpersonal, budaya organisasi.

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan tabel 8 hasil uji koefisien determinasi (R Square) ialah 0.606 yang menunjukkan 60.6% variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh variabel budaya organisasi dan komunikasi interpersonal sedangkan sisanya sebesar 39,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji T (Uji Parsial)

Uji T pada umumnya menilai bagaimana pengaruh variabel independen dan terhadap variabel dependen secara individual, jika hasil uji t dengan nilai signifikan < 0,05 atau 5% maka dapat diartikan bahwa variabel bebas secara parsial maupun individual mempunyai pengaruh positif terhadap variabel terikat. Adapun rumusnya ialah degree of freedom (df) yakni $df = N - K - 1$, yakni bahwa N ialah sampel dan K ialah jumlah variabel bebas.

Tabel 9 Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constants)	20,023	3,800		5,269	0,000
Budaya Organisasi	0,269	0,74	0,346	3,633	0,001
Komunikasi Interpersonal	0,390	0,73	0,511	5,367	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan administrasi kependudukan

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Menentukan t_{tabel} dengan menggunakan df (degree of freedom) yakni jumlah responden sebanyak 76, maka nilai t_{tabel} dapat diperoleh dengan rumus df (*degree of freedom*) $df = n - k - 1$, dimana n ialah jumlah sampel dan k ialah jumlah variabel. Yakni berarti $df = 76 - 3 - 1 = 72$, dengan tingkat signifikan 0.05, sehingga diperoleh nilai t_{tabel} yakni $t_{tabel} = t(a/2)$; $n-k-1 = (0.025;72) = 1.993$.

Uji F (Simultan)

Dengan kriteria yakni taraf signifikansi $\alpha = 0.05$ dan apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel independen (bebas) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat). Sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel independen (bebas) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat). Adapun rumusnya ialah degree of freedom (df), $df = N - k - 1$ yakni bahwa N ialah sampel, k ialah jumlah variabel bebas.

Tabel 10 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA						
Model		sum of squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	769.938	2	384.969	56.123	0,000
	Residual	500.733	73	6.859		
	Total	1270.671	75			

Sumber: IBM SPSS Statistics 27

Menentukan F_{tabel} dengan menggunakan df (*degree of freedom*) dengan jumlah responden sebanyak 76, maka nilai F_{tabel} dapat diperoleh dengan rumus $df = N - k - 1$ yang dimana N ialah jumlah sampel dan k ialah jumlah variabel, yang berarti $df = 76 - 3 - 1 = 72$, dengan taraf signifikansi 0.05 sehingga diperoleh F_{tabel} yakni 3.12.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil perhitungan untuk H1 yakni hasil pengujian secara parsial (uji T) untuk variabel budaya organisasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3.633 > 1.993 t_{tabel}$ dengan sig $0.001 < 0.05$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima menyatakan bahwa Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Medan Satria Bekasi. Mengindikasikan bahwa budaya organisasi sangat berguna untuk memberikan penekanan pada pelayanan masyarakat. Budaya organisasi yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebaliknya, budaya organisasi yang buruk dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan. sehingga, peran pimpinan dalam membentuk dan memelihara budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan sangat penting. akan tetapi, kelurahan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan pada budaya organisasinya terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan secara berkala.

Selanjutnya ialah kurangnya persyaratan pemohon, yang dapat menghambat proses input data dan memperlambat proses secara keseluruhan. Kekurangan penjelasan yang

memadai terkait pengisian formulir dan kurangnya transparansi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi masalah serius. Lambatnya waktu penyelesaian dalam setiap pengurusan dipengaruhi oleh keberadaan pejabat yang sering tidak berada di tempat pada saat menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, kelurahan dapat segera memperbaiki proses yang tidak efektif atau tidak efisien.

Berikutnya kurangnya kedisiplinan pegawai yang di maksud ialah tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Namun pada kenyataannya tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang. Hal ini dibuktikan masih seringnya pegawai datang terlambat, sibuk urusan luar kantor pada saat jam kantor. Diharapkan untuk penerapan sanksi yang di berikan ke pegawai, Membangun budaya organisasi yang mendorong kedisiplinan kerja, seperti meningkatkan komunikasi internal, memperjelas aturan dan prosedur, serta memperkuat nilai-nilai integritas dan profesionalisme agar semua pegawai memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku, Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan di Kelurahan Medan Satria. Adapun terdapat beberapa kendala yang menghambat terciptanya budaya organisasi yang baik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Medan Satria.

Kendala-kendala tersebut antara lain adalah kurangnya anggaran, kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, dan kurangnya dukungan dari pimpinan kelurahan. Oleh karena itu, kelurahan perlu mengatasi kendala-kendala tersebut untuk menciptakan budaya organisasi yang baik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil perhitungan untuk H2 yakni hasil pegujian secara parsial (uji T) untuk variabel komunikasi interpersonal diperoleh t_{hitung} sebesar $5.367 > 1.993 t_{tabel}$ dengan nilai sig $0.000 < 0.05$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal secara parsial berpengaruh positif terhadap Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Medan Satria Bekasi.

Pengaruh positif dari variabel komunikasi interpersonal juga sangat ditentukan oleh Keterampilan komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat, serta di antara anggota tim internal, secara positif memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Ketika interaksi interpersonal dilakukan dengan baik, informasi dapat disampaikan dengan jelas, pertanyaan masyarakat dapat dijawab dengan memuaskan, dan kebutuhan masyarakat dapat dipahami lebih baik.

Di Kelurahan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan umum dan administrasi kependudukan. Hal ini menegaskan bahwa interaksi antara pegawai kelurahan dan masyarakat memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Hal ini mencakup pentingnya menjaga kejelasan dan keakuratan informasi yang disampaikan kepada masyarakat, serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami terkait prosedur administrasi kependudukan. komunikasi interpersonal yang baik juga dapat membantu dalam memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan tepat terkait prosedur administrasi kependudukan. Hal ini dapat membantu dalam memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan dengan lancar dan efisien, serta masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan. Pihak kelurahan perlu memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, serta memastikan bahwa interaksi antara pegawai dan masyarakat berjalan dengan baik. Hal ini akan membantu dalam memastikan bahwa masyarakat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil perhitungan untuk H3 yakni hasil pengujian secara simultan (uji F) nilai F_{hitung} sebesar 56.123 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3.12 maka dapat dikatakan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $56.123 > 3.12$ dan nilai sig $0.001 < 0.05$ (α) atau nilai signifikan lebih kecil dari 0.05. Dengan ini H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis menunjukkan bahwa Budaya organisasi dan Komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Budaya organisasi yang mendorong kolaborasi, komitmen terhadap pelayanan, dan nilai-nilai etika kerja memegang peranan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi pegawai untuk berkomunikasi secara efektif dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Apabila pegawai meresapi nilai-nilai budaya organisasi yang mendukung kualitas pelayanan, mereka cenderung lebih mampu mengaplikasikan keterampilan komunikasi interpersonal dengan lebih baik.

Interaksi interpersonal antara petugas kelurahan dan warga sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Kelurahan dengan pegawai yang ramah, responsif, dan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik akan cenderung

menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Penting untuk memahami bahwa budaya organisasi dan komunikasi interpersonal tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Budaya organisasi yang mendukung komunikasi terbuka dan efektif akan menciptakan lingkungan di mana pegawai kelurahan merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan warga. Di sisi lain, komunikasi interpersonal yang baik juga dapat membentuk dan memperkuat budaya organisasi yang positif.

Dengan demikian, integrasi budaya organisasi yang mendukung kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal yang efektif menciptakan sinergi positif. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat citra organisasi, dan mendorong loyalitas masyarakat dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil data yang sudah di analisis menggunakan program spss 27, dapat disimpulkan bahwa pengaruh budaya organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan medan satria bekasi sebagai berikut:

1. Hasil uji T (Parsial) yang telah diperoleh dari hasil perhitungan dengan nilai thitung > ttabel yakni $3.633 > 1.993$ dengan nilai sig $0.001 < 0.05$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dari itu dapat dikatakan bahwa variabel Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria.
2. Hasil uji T (Parsial) yang telah diperoleh dari hasil perhitungan dengan nilai nilai thitung > ttabel yakni $5.367 > 1.993$ dengan nilai sig $0.000 < 0.05$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka dari itu dapat dikatakan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria.
3. Hasil Uji F (simultan) telah diperoleh dengan nilai Fhitung > Ftabel yakni $56.123 > 3.12$ dan nilai sig $0.000 < 0.05$ atau nilai signifikan lebih kecil dari 0.05. Berdasarkan kedua hal tersebut menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Medan Satria Bekasi.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa masukan dan saran yang bermanfaat untuk pegawai Kantor Kelurahan Medan Satria Bekasi dalam menentukan kebijakan instansi yang berkaitan dengan Budaya Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di masa yang akan datang yakni sebagai berikut:

Bagi Pihak Terkait

- a. Terkait dengan Budaya Organisasi untuk seluruh pegawai dan pimpinan Kelurahan Medan Satria Bekasi disarankan oleh pihak masyarakat, hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas dengan contoh seperti menangani keluhan dengan efektif dan memberikan respon yang postif. Selain itu, pada hasil kuesioner untuk indikator budaya organisasi terdapat hasil atau total yang masih rendah yakni ada pada indikator fokus pada hasil dengan total yang di dapat yaitu 62% hal ini dikarenakan ketidakjelasan terkait jaminan tepat waktu, yang menyebabkan menurunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Oleh karena itu masyarakat ingin pihak kelurahan dapat menyediakan informasi tertulis, seperti brosur, pamflet, atau papan pengumuman. Serta memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat yang mengajukan pelayanan terkait jaminan tepat waktu, termasuk perkiraan waktu pelayanan dan langkah langkah yang dapat di ambil jika terjadi keterlambatan. Selanjutnya ialah terkait dengan budaya menunda pekerjaan dan tidak disiplin dalam melayani pelayanan publik. Ketika pemohon mengajukan persyaratan administrasi akan tetapi proses pelayanan yang diberikan tidak efisien dan tidak memenuhi standar pada umumnya, sehingga timbul kecurangan atau penyalahgunaan dengan memberikan imbalan agar proses pengajuan pemohon tersebut dapat selesai dengan cepat. Dengan demikian masyarakat ingin pihak kelurahan menerapkan pelatihan dan pendidikan kepada petugas pelayanan publik terkait pentingnya disiplin kerja dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, ini dapat mencakup etika kerja dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan serta memperkuat nilai-nilai seperti integritas, profesionalisme.
- b. Terkait Komunikasi Interpersonal pegawai di Kantor Kelurahan Medan Satria Bekasi. Dapat dilihat pada hasil kuesioner untuk indikator komunikasi interpersonal terdapat hasil atau total yang masih rendah yakni ada pada indikator respon terhadap keluhan dengan total yang di dapat yaitu 74% Hal ini dikarenakan pegawai kelurahan tidak dapat menangani setiap keluhan dari masyarakat dengan cepat dan tepat. Sehingga masyarakat

ingin pihak kelurahan untuk dapat memastikan kembali informasi tersampaikan dengan baik dan tidak terjadi hambatan dalam proses pelayanan. Selanjutnya ada pada ketidakramahan dan keterbukaan pegawai dalam melayani pelayanan publik dikarenakan pegawai yang kurang mampu dalam menciptakan dan menjaga hubungan dengan masyarakat. Sehingga masyarakat ingin pegawai di kelurahan dapat diberikan pelatihan keterampilan komunikasi untuk meningkatkan kemampuan dalam berinteraksi dan perlu diberikan pemahaman lebih tentang pentingnya kesopanan dan keramahan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Maka dari itu disarankan dari pihak masyarakat untuk dapat lebih meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal secara internal. Peningkatan kualitas komunikasi interpersonal secara internal mencakup cara penyampaian informasi dengan jelas, dan berinteraksi secara efektif.

- c. Terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Medan Satria Bekasi. Dianjurkan agar pihak kelurahan membuat SOP (Standar Operasional Prosedur), SOP ini mencakup terkait informasi mengenai persyaratan dokumen, terkait biaya administrasi yang harus dibayarkan, dan terkait estimasi waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan tersebut dengan contoh dalam pelayanan KK estimasi penyelesaian bisa 1 hari kerja apabila tidak terkendala dan paling lama 3 hari kerja, KTP estimasi penyelesaian 7 hari kerja apabila tidak terkendala, Akte estimasi penyelesaian bisa 1 hari kerja dan diterimanya berkas persyaratan dan paling lama hingga 4 hari kerja dan untuk pelayanan mengenai surat keterangan yang lainnya dapat di estimasikan selama 3 hari kerja sejak persyaratan lolos verifikasi. Dengan adanya SOP yang jelas, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih transparan, mudah diakses, dan efisien. Maka dari itu jika diterapkannya SOP dari pihak kelurahan, masyarakat menjadi lebih terbantu karena SOP menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan pelayanan publik, serta memberikan kemudahan, kejelasan, dan kepastian hukum dalam proses pelayanan.

REFERENSI

- Andriukaitiene, ©, Regina, & Cherep, A. V. (n.d.). *MANAGING ORGANIZATIONAL CULTURE AS A FACTOR IN ORGANIZATIONAL CHANGE*. 2072–1692. <https://doi.org/10.30839/2072-7941.2018.155562>
- Fadlan, M., Nur, C. A., & Akib, H. (2021). PENGARUH FASILITAS KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Jurnal Aktor*, 1(1).

- Pristikawati, V., & Oktariyandi, T. A. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN MANYAR SABARANGAN, KECAMATAN MULYOOREJO, KOTA SURABAYA. *Publika*, 11, 2737–2750.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cibadak Sukabumi. *Ecodemica*, 2(1), 117–124. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>
- Rukmana, M. (2022). *Komunikasi interpersonal* (Vol. 1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Sunardiyah, F., Pawito, P., & Isrun Naini, A. M. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kampanye Sosial Media dan Citra Organisasi terhadap Kepuasan Konsumen di Bea Cukai Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 237. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i2.6615>
- Wulandari, T., & Siahaan, M. (2022). PERBANDINGAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN KOSMETIK DAN KEPERLUAN RUMAHTANGGASEBELUM DAN SAAT COVID-19. *Ilmiah Akuntansi Dan Ekonomi*, 7.