AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 3, No. 3, September 2023

Budaya Kerja Bermutu Sebagai Standar Pelayanan Berkualitas

Rusdi
Universitas Palangka Raya, Indonesia
rusdi.fathah1566@gmail.com

Submitted: 13th April 2023 | **Edited**: 20th August 2023 | **Issued**: 01st September 2023
Cited on: Rusdi, R. (2023). Budaya Kerja Bermutu Sebagai Standar Pelayanan Berkualitas. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 3*(3), 166-175.

ABSTRACT

Service quality is a key element in organizational success, especially in the public and private service sectors. A quality work culture has an important role in establishing superior service standards. Therefore, this study aims to examine the relationship between quality work culture and high service standards in an effort to increase customer satisfaction and organizational performance. This study uses a quantitative approach to the survey method. The research sample involved employees of the Ministry of Religion regional offices in Central Kalimantan from various service-focused departments. Data was collected through a questionnaire assessing employee perceptions of work culture as service standards, as well as through available organizational performance data. Data analysis was performed using statistical regression techniques. The results of the study show that there is a significant relationship between quality work culture and high service quality. A work culture that is supported by values such as integrity, professionalism, innovation, responsibility and exemplary tends to produce better service standards. These findings provide evidence that investing in the establishment of a quality work culture is the key to achieving quality service standards and supporting organizational success.

Keywords: **Work Culture, Service Quality, Performance, HR Management**

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang pesat, persaingan dalam berbagai sektor bisnis dan industri menjadi semakin ketat. Untuk tetap relevan dan berdaya saing, organisasi dan perusahaan harus terus berinovasi dan menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada stakeholder (Dewi, et al., 2021). Salah satu kunci utama dalam memberikan pelayanan berkualitas adalah menciptakan budaya kerja bermutu di seluruh tingkatan organisasi (Ruffiah & Muhsin, 2018).

Budaya kerja bermutu bukanlah sekadar slogan atau konsep, tetapi sebuah landasan yang mendasari setiap aspek operasional dan interaksi dalam suatu perusahaan (Anggraeni & Muhsin, 2020). Budaya ini tidak hanya memengaruhi cara karyawan berinteraksi satu sama lain, tetapi juga bagaimana mereka berkomunikasi dengan

pelanggan, mengambil keputusan, dan menjalankan tugas sehari-hari (Hamsiah, et al., 2022). Dalam konteks inilah budaya kerja bermutu menjadi sebuah standar yang tidak terpisahkan dari pelayanan berkualitas (Candra, 2019).

Uraian di atas menjelaskan pentingnya budaya kerja bermutu sebagai salah satu komponen utama dalam mencapai standar pelayanan berkualitas. Oleh karenanya menjadi penting bagaimana budaya kerja bermutu dapat dibangun, diimplementasikan, dan dipertahankan dalam sebuah organisasi secara komprehensif. Sebagai akibat dari hal tersebut, manfaat yang dapat diperoleh oleh perusahaan/ organisasi yang berhasil mengadopsi budaya kerja bermutu, termasuk peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan produktivitas, dan pencapaian keunggulan kompetitif (Nalendra, et al., 2018).

Pentingnya memahami dan menerapkan budaya kerja bermutu sebagai standar pelayanan berkualitas tidak hanya relevan untuk perusahaan besar, tetapi juga untuk usaha kecil dan menengah. Setiap organisasi, tanpa memandang ukuran atau industri, memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui investasi dalam budaya kerja yang bermutu (Risnawati & Kumoro, 2017).

Dengan memahami konsep budaya kerja bermutu dan bagaimana hal itu dapat mendukung standar pelayanan berkualitas, kita dapat menjelajahi cara-cara untuk mengubah organisasi menjadi lingkungan yang mendorong inovasi, tanggung jawab, dan pelayanan yang unggul (Wahyudinata, et al., 2020). Dengan demikian, akan menjadi panduan yang berguna bagi organisasi yang ingin menghadapi tantangan kompetitif dengan memprioritaskan budaya kerja bermutu sebagai fondasi utama dalam upaya mencapai kesuksesan dalam dunia bisnis yang terus berubah ini.

LANDASAN TEORI

Budaya kerja bermutu dalam konteks standar pelayanan berkualitas mengacu pada norma-norma, nilai-nilai, perilaku, dan sikap yang dianut dan dipraktikkan oleh sebuah organisasi atau individu dalam upaya memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan atau pemangku kepentingan (Ishak, et al., 2022). Budaya kerja bermutu ini berperan penting dalam mencapai dan mempertahankan standar pelayanan berkualitas (Bahaudin, 2020), dan berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai konsep ini:

1. Orientasi pada Pelanggan. Budaya kerja bermutu memprioritaskan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Setiap anggota organisasi harus memahami pentingnya mendengarkan pelanggan, merespons pertanyaan dan masalah mereka dengan cepat, serta berusaha memenuhi harapan pelanggan.
2. Komitmen terhadap Kualitas. Organisasi yang memiliki budaya kerja bermutu akan mengutamakan kualitas dalam setiap aspek pekerjaan. Ini mencakup pemantauan terus-menerus terhadap proses, produk, atau layanan yang mereka tawarkan untuk memastikan bahwa kualitasnya tetap tinggi.
3. Kerja Tim dan Kolaborasi. Budaya kerja bermutu mendorong kerja tim yang efektif. Anggota organisasi saling mendukung, berbagi pengetahuan, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kolaborasi antarbagian atau tim yang berbeda dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.
4. Pengembangan Karyawan. Organisasi yang memiliki budaya kerja bermutu akan berinvestasi dalam pengembangan karyawan mereka. Ini mencakup pelatihan, pendidikan kontinu, dan dukungan untuk pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan berkualitas.
5. Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan. Budaya kerja bermutu mendorong pemantauan dan evaluasi terus-menerus terhadap kinerja dan proses organisasi. Dengan pemantauan yang cermat, organisasi dapat mengidentifikasi potensi perbaikan dan mengambil tindakan yang diperlukan.
6. Sikap Terhadap Perubahan. Organisasi yang memiliki budaya kerja bermutu akan lebih fleksibel terhadap perubahan. Mereka tidak hanya merespons perubahan pasar atau lingkungan, tetapi juga mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan.
7. Kepemimpinan yang Mendukung. Kepemimpinan yang kuat dan mendukung sangat penting dalam membentuk budaya kerja bermutu. Pemimpin harus menjadi contoh dalam menerapkan nilai-nilai dan standar organisasi, serta memotivasi karyawan untuk berkinerja tinggi.
8. Komunikasi Terbuka. Budaya kerja bermutu mempromosikan komunikasi terbuka dan jujur. Karyawan harus merasa nyaman untuk berbicara tentang masalah atau perubahan yang dibutuhkan tanpa takut akan sanksi atau hambatan komunikasi.

9. Penghargaan dan Pengakuan. Menghargai dan mengakui prestasi karyawan yang berkontribusi pada pelayanan berkualitas adalah bagian integral dari budaya kerja bermutu. Penghargaan bisa berupa insentif finansial, pengakuan publik, atau penghargaan karyawan bulanan/tahunan.

Dengan mengembangkan dan memelihara budaya kerja bermutu yang kuat, sebuah organisasi dapat mencapai dan menjaga standar pelayanan berkualitas, yang pada gilirannya akan memperkuat citra merek, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendukung pertumbuhan jangka panjang (Purnomo, 2022).

Standar pelayanan berkualitas dari perspektif budaya merujuk pada bagaimana norma-norma, nilai-nilai, dan tata nilai budaya sebuah organisasi memengaruhi dan membentuk standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pemangku kepentingan (Iriantie & Fatmawati, 2022). Setiap organisasi memiliki budaya yang berbeda-beda, dan budaya tersebut akan memainkan peran penting dalam menentukan apa yang dianggap sebagai "standar" dalam pelayanan.

Pentingnya memahami bagaimana budaya organisasi memengaruhi standar pelayanan adalah untuk memastikan bahwa standar tersebut sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang dianut oleh organisasi tersebut (Waluyo & Ismirah, 2017). Dengan demikian, pelayanan yang diberikan akan konsisten dengan budaya organisasi, dan pelanggan atau pemangku kepentingan akan merasa bahwa pelayanan tersebut autentik dan sesuai dengan harapan. Sebagai hasilnya, budaya organisasi dapat menjadi pendorong utama kesuksesan dalam mencapai standar pelayanan berkualitas (Kusuma, 2021; Tambunan, et al., 2019).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini berfokus pada pengumpulan data yang dapat diukur secara kuantitatif. Hal ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis statistik yang lebih kuat untuk mengidentifikasi hubungan antara budaya kerja bermutu dengan kualitas pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, metode kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data tentang pegawai Kanwil Kementerian Agama (Kemenag) RI di Kalimantan Tengah.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kanwil Kemenag RI di Kalimantan Tengah. Jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 100 orang. Sampel ini merupakan

subset dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi. Penggunaan sampel memungkinkan penelitian yang lebih efisien dan praktis, tanpa harus mengumpulkan data dari seluruh populasi.

Data penelitian dikumpulkan melalui sebaran kuesioner secara acak sederhana. Ini berarti bahwa kuesioner diberikan kepada 100 orang pegawai Kanwil Kemenag RI di Kalimantan Tengah secara acak, sehingga setiap orang dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi bagian dari sampel. Data yang dikumpulkan akan diolah secara deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif akan digunakan untuk merangkum dan menggambarkan karakteristik dasar dari data, seperti rata-rata, median, dan distribusi. Analisis inferensial akan digunakan untuk menguji hipotesis dan menjalankan regresi sederhana untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen.

HASIL PENELITIAN

Hasil dari kuesioner ini memberikan gambaran tentang bagaimana budaya kerja di Kanwil Kementerian Agama (Kemenag) di Kalimantan Tengah dinilai oleh responden. Berikut adalah penjelasan mengenai hasil kuesioner tersebut:

1. Budaya Kerja Kemenag Secara Umum Dinilai Baik. Ini menunjukkan bahwa budaya organisasi di Kemenag memiliki aspek positif yang diakui oleh seluruh pegawai.
2. Budaya Integritas Dipersepsikan Baik (54%). Budaya integritas yang dipersepsikan baik menunjukkan bahwa pegawai di Kemenag dianggap memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Integritas ini mencerminkan nilai-nilai moral dan etika dalam pekerjaan mereka.
3. Budaya Profesionalitas Dipersepsikan Baik (51%). Hasil ini mengindikasikan bahwa responden melihat bahwa pegawai di Kemenag berperilaku dengan tingkat profesionalitas yang baik dalam menjalankan tugas mereka. Profesionalitas mencakup aspek seperti kompetensi, etika, dan kualitas pelayanan.
4. Inovasi Dipersepsikan baik sebesar 49%. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat persepsi terhadap budaya inovasi di Kemenag sedikit di bawah rata-rata. Mungkin ada ruang untuk perbaikan dalam mempromosikan dan mendorong inovasi di dalam organisasi Kemenag di Kalimantan Tengah.

5. Tanggung Jawab Dipersepsikan baik sebesar 50%. Dengan tingkat persepsi 50%, budaya tanggung jawab dianggap seimbang. Ini mengindikasikan bahwa pegawai di Kemenag merasa bertanggung jawab terhadap tugas dan tindakan mereka.
6. Keteladanan Dipersepsikan 55%. Angka ini menunjukkan bahwa budaya keteladanan di Kemenag dipersepsikan dengan baik oleh responden. Keteladanan adalah contoh yang diberikan oleh pemimpin atau rekan kerja yang dapat diikuti oleh yang lain, dan tingkat yang tinggi dalam hal ini adalah hal yang positif.

Hasil kuesioner ini dapat menjadi alat yang berguna bagi manajemen Kemenag untuk mengevaluasi budaya kerja instansi dan mengidentifikasi area yang mungkin memerlukan perbaikan atau perubahan. Penting untuk terus memantau dan memperbaiki budaya kerja organisasi guna mendukung kinerja yang lebih baik dan pencapaian tujuan yang lebih baik pula.

Hasil dari kuesioner ini memberikan gambaran positif tentang persepsi terhadap kualitas pelayanan di Kanwil Kementerian Agama (Kemenag) Kalimantan Tengah. Berikut adalah penjelasan mengenai hasil kuesioner tersebut:

1. Kualitas Pelayanan Dinilai Baik (57%). Persentase jawaban sebesar 57% menunjukkan bahwa responden secara umum merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kemenag Kalimantan Tengah dinilai baik. Ini adalah indikasi positif bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut dianggap memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pemangku kepentingan.
2. Indikator Pelayanan Tangibilitas Dinilai Baik (55%). Indikator tangibilitas mencakup aspek-aspek fisik atau penampilan yang terkait dengan pelayanan. Hasil sebesar 55% menunjukkan bahwa responden melihat bahwa aspek-aspek fisik pelayanan, seperti fasilitas atau penampilan, dinilai baik.
3. Indikator Pelayanan Reliabilitas Dinilai Baik (54%). Reliabilitas adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan. Hasil 54% menunjukkan bahwa responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kemenag Kalimantan Tengah dianggap dapat diandalkan.
4. Indikator Pelayanan Responsiveness Dinilai Baik (58%). Responsiveness mencakup kemampuan organisasi untuk merespons permintaan atau kebutuhan

pelanggan dengan cepat dan efisien. Persentase 58% menunjukkan bahwa responden merasa bahwa organisasi ini responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

5. Indikator Pelayanan Empati Dinilai Baik (62%). Empati adalah kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons kebutuhan atau masalah pelanggan dengan empati dan perhatian. Hasil 62% menunjukkan bahwa responden merasa bahwa organisasi ini mampu menunjukkan empati dalam pelayanannya.
6. Indikator Pelayanan Asurance Dinilai Baik (55%). Asurance pelayanan mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan jaminan dan keyakinan kepada pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Persentase 55% menunjukkan bahwa responden merasa bahwa organisasi ini memberikan keyakinan dan jaminan yang cukup dalam pelayanannya.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner ini menunjukkan bahwa organisasi Kanwil Kemenag Kalimantan Tengah telah berhasil memenuhi harapan pelanggan atau pemangku kepentingan dalam hal kualitas pelayanan. Hal ini dapat menjadi hasil yang positif untuk organisasi dan dapat menjadi dasar untuk mempertahankan atau meningkatkan standar pelayanan mereka untuk masa depan.

Hasil uji regresi menunjukkan hubungan yang kuat antara budaya kerja bermutu dan kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 73%. Selain itu, nilai determinasi sebesar 53% mengindikasikan sejauh mana variabel budaya kerja bermutu mampu menjelaskan variasi dalam kualitas pelayanan.

1. Nilai koefisien korelasi sebesar 73% menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara budaya kerja bermutu dan kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, semakin tinggi tingkat budaya kerja bermutu, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang dapat dicapai oleh organisasi atau unit penelitian. Hubungan positif ini mengindikasikan bahwa ketika organisasi memiliki budaya kerja yang bermutu, mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan atau pemangku kepentingan mereka.
2. Nilai determinasi, yang sering disebut sebagai koefisien determinasi (R^2), mengukur sejauh mana variabel independen (budaya kerja bermutu) mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen (kualitas pelayanan). Dalam konteks ini, nilai determinasi sebesar 53% berarti bahwa 53% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh budaya kerja bermutu. Sisa variasi yang tidak

dijelaskan oleh budaya kerja bermutu dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil ini menunjukkan pentingnya budaya kerja bermutu dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Organisasi yang fokus pada pengembangan budaya kerja yang positif dan bermutu cenderung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik. Namun, perlu diingat bahwa masih ada faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, dan penelitian lebih lanjut mungkin diperlukan untuk memahami faktor-faktor tersebut secara lebih mendalam.

Hasil analisis regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya kerja bermutu terhadap kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai regresi sebesar 0,524 dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa ada pengaruh positif antara budaya kerja bermutu dan kualitas pelayanan. Ini berarti bahwa ketika budaya kerja dalam organisasi atau unit penelitian ditingkatkan atau bermutu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi juga meningkat. Ini adalah hasil yang positif dan mendukung ide bahwa budaya kerja yang baik dapat berkontribusi pada pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan atau pemangku kepentingan.
2. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih rendah dari tingkat signifikansi yang umumnya digunakan (biasanya 0,05). Ini menunjukkan bahwa hubungan antara budaya kerja bermutu dan kualitas pelayanan adalah signifikan secara statistik. Dalam hal ini, kita dapat menolak hipotesis nol bahwa tidak ada hubungan antara kedua variabel tersebut.
3. Nilai regresi menunjukkan seberapa besar perubahan dalam variabel dependen (kualitas pelayanan) yang dijelaskan oleh perubahan satu satuan dalam variabel independen (budaya kerja bermutu). Nilai regresi sebesar 0,524 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara budaya kerja bermutu dan kualitas pelayanan. Semakin tinggi nilai regresi, semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Secara keseluruhan, hasil analisis regresi ini memberikan bukti kuat bahwa budaya kerja bermutu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, penting bagi organisasi atau unit penelitian untuk mempertimbangkan upaya-upaya untuk meningkatkan dan memelihara budaya kerja

yang positif dan bermutu sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian adalah bahwa budaya kerja bermutu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, data dan analisis statistik menunjukkan bahwa ketika organisasi atau unit penelitian memiliki budaya kerja yang bermutu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan cenderung meningkat. Nilai signifikansi yang lebih rendah dari tingkat signifikansi yang umumnya digunakan menegaskan bahwa hubungan ini adalah signifikan secara statistik.

Dengan kata lain, hasil penelitian ini memberikan bukti kuat bahwa investasi dan upaya dalam mengembangkan budaya kerja yang positif dan bermutu dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau unit penelitian. Hal ini memiliki implikasi penting bagi manajemen dan pengambil keputusan, karena menunjukkan bahwa pemeliharaan dan perbaikan budaya kerja dapat menjadi strategi yang efektif dalam mencapai standar pelayanan berkualitas tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, M. H., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Economic Education Analysis Journal*, *9*(2), 634-649.

Bahaudin, M. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Kereta Api Indonesia di Kabupaten Lamongan). *JEKMA*, *1*(5).

Candra, E. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Komitmen Organisasi dan Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Kabupaten Kampas. *Jurnal Ar-Ribhu*, *2*(2), 102-114.

Dewi, N. L., Gunawan, Y., Mangunsong, S., & Meiliana, Y. (2021). Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, *20*(2), 99-106.

Hamsiah, S. T., Malik, I., & Parawu, H. E. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, *3*(1), 110-124.

Iriantie, E., & Fatmawati, F. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Pasanggrahan Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung. *Jurnal Identitas*, *2*(2), 20-28.

Ishak, W., Dama, H., & Asi, L. L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, *5*(2), 819-824.

Kusuma, A. P. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan PT. Hadeka Primantara. *PARAMETER*, *6*(2), 56-67.

Nalendra, A. R. A., Waty, S., & Suhaila, A. (2018). Implementasi Kebijakan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, *2*(1), 141-148.

Purnomo, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, *6*(2), 69-82.

Risnawati, D., & Kumoro, J. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, *6*(2), 186-195.

Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, *7*(3), 1163-1177.

Tambunan, M., Manullang, M., Siregar, R. T., & Damanik, S. E. (2019). Pengaruh Pelatihan, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, Dan Aset Kabupaten Simalungun. *Jurnal Regional Planning*, *1*(1), 31-38.

Wahyudinata, I., Indrianto, D. S., Hidayati, D. A., Astuti, R. F., & Daswara, Y. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Program Pembangunan Di Bappppeda Kabupaten Sumedang. *Journal Of Regional Public Administration (Jrpa)*, *5*(2), 11-23.

Waluyo, W., & Ismirah, I. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Pada Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (Pppptk) Bisnis Dan Pariwisata Jakarta. *J. Sekr. Univ. Pamulang*, *3*(1), 23.