


Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

The Effect of Job Characteristics, Employee Competence and Self-Efficacy on Employee Performance in Building B of PT Big Brebes Regency

Mujahidin^{1*}, Muhammad Syaifulloh², Nur Khojin³, Slamet Bambang Riono⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia

E-mail: ^{1*}mujahidinaji92@gmail.com, ²msyaifulloh2310@gmail.com, ³nurkhojin089@gmail.com, ⁴sbriono@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article History: Received: 13 August 2024 Revised: 16 August 2024 Accepted: 20 August 2024</p>	<p><i>This study aims to determine the influence of public service quality on community satisfaction, organizational communication on community satisfaction, work culture on community satisfaction, public service quality, organizational communication and work culture together on community satisfaction in Blubuk Village, Losari District, Brebes Regency. This study uses a quantitative descriptive approach and the type of research is an empirical study supported by a survey. The population in this study is all residents in Blubuk Village, Losari District, Brebes Regency totaling 3256 people. The sampling technique in this study with the Slovin formula margin error of 10% was obtained by 96 respondents. The data used is primary data in the form of a questionnaire instrument. The results showed that the quality of public services had a positive and significant effect on community satisfaction in Blubuk Village, Losari District, Brebes Regency with a t value of public service quality (X_1) > t table (11,286 > 1.98580 and a significance value of $0.000 < 0.05$; organizational communication had a positive and significant effect on community satisfaction in Blubuk Village, Losari District, Brebes Regency with a t value of organizational communication (X_2) > t table (2,000 > 1.98580) and a significance value of $0.048 < 0.05$; work culture has a positive and significant effect on community satisfaction in Blubuk Village, Losari District, Brebes Regency with a t-value of work culture (X_3) > t table (2.878 > 1.98580) and a significance value of $0.005 < 0.05$; the quality of public services, organizational communication and work culture together affect community satisfaction in Blubuk Village, Losari District, Brebes Regency with the F value of table > F calculation = 48,376 > 2.47 at a significance level of 0.05; The contribution of the variables of public service quality, organizational communication, and work culture to community satisfaction in Blubuk Village, Losari District, Brebes Regency was 59.90%, while the remaining 40.10% (1 - 0.599) was explained by other variables other than the independent variables in the study.</i></p>
<p>Keywords: Public Service Quality, Organizational Communication, Work Culture, Community Satisfaction</p>	<p><i>This is an open access article under the CC BY-SA license.</i></p>
<p>Corresponding Author: Mujahidin E-mail: mujahidinaji92@gmail.com</p>	

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat, komunikasi organisasi terhadap kepuasan masyarakat, budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat, kualitas layanan publik, komunikasi organisasi dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya studi empiris didukung dengan survei. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh warga masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sejumlah 3256 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan rumus Slovin margin error 10% didapat 96 responden. Data yang digunakan adalah data primer berupa instrumen kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes dengan nilai t hitung kualitas pelayanan publik (X_1) > t tabel (11.286 > 1.98580 dan nilai

signifikansi $0.000 < 0.05$; komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes dengan nilai t hitung komunikasi organisasi (X_2) $> t$ tabel ($2.000 > 1.98580$) dan nilai signifikansi $0.048 < 0.05$; budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes nilai t hitung budaya kerja (X_3) $> t$ tabel ($2.878 > 1.98580$) dan nilai signifikansi $0.005 < 0.05$; kualitas pelayanan publik, komunikasi organisasi dan budaya kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes nilai F tabel $> F$ hitung = $48.376 > 2.47$ pada taraf signifikansi $0,05$; besaran sumbangsih variabel kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar $59,90\%$, sedangkan sisanya sebesar $40,10\%$ ($1-0,599$) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

Kata kunci: kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, budaya kerja, kepuasan masyarakat

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja sebuah organisasi pemerintahan. Kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja merupakan faktor-faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, permasalahan terkait dengan kualitas layanan, komunikasi organisasi, dan budaya kerja menjadi sorotan utama yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan publik di Desa Blubuk menjadi perhatian penting karena merupakan ujung tombak interaksi antara pemerintah desa dengan masyarakat. Kualitas layanan yang kurang memuaskan, seperti pelayanan yang lambat, tidak efisien, tidak ramah, dan tidak transparan, dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah desa. Komunikasi organisasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam memastikan informasi yang jelas dan tepat disampaikan kepada semua pihak terkait. Ketidakmampuan dalam menyampaikan informasi dengan baik dapat menghambat koordinasi antarpegawai dan antara pemerintah desa dengan masyarakat. Kurangnya komunikasi yang efektif juga dapat mengakibatkan munculnya kesalahpahaman dan ketidakpuasan masyarakat.

Budaya kerja yang terbangun di lingkungan pemerintahan desa memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik [1]. Budaya kerja yang kurang disiplin, rendahnya tanggung jawab, dan kurangnya motivasi pegawai dapat menghambat efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Melalui pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konkrit bagi pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki komunikasi organisasi, dan membangun budaya kerja yang positif guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa [2]. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dalam diri seseorang pada saat membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterimanya (Kotler & Armstrong, 2008) dalam [3]. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik [4]. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya [5].

Kemenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan [6]. Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan atau penerima pelayanan publik meliputi orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya [7]. Survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan [3]. Fenomena yang terjadi, apabila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa (*feedback*) dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyuapan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Kepuasan masyarakat merupakan penilaian berupa pendapat atas penerimaan layanan publik oleh pemberi pelayanan publik yakni pemerintah atau pegawai kantor pada suatu instansi pemerintahan [8]. Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika bentuk pemberian pelayanan kepada penerima layanan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat (Abdussamad, 2020). Dalam praktiknya, birokrasi pemerintah harus bertindak dengan transparan, akuntabel, dan responsif terhadap aspirasi dan masukan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik juga harus mengutamakan pencegahan korupsi, meningkatkan efisiensi, dan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai hasil yang optimal bagi masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepentingan publik akan menjadi salah satu indikator utama dari kinerja sebuah organisasi publik atau pemerintahan. Berikut berdasarkan hasil wawancara dengan Budi Setiawan, S.Pd., selaku Sekretaris Desa Blubuk.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya [3]. Kajian tentang pengaruh kepuasan masyarakat bahwa kepuasan masyarakat menggunakan IKM secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik [9]; masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sawan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik [10].

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan indek kepuasan masyarakat. Berdasar peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- h. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besar biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Undang-undang Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan publik [11]. Menurut Undang-Undang 7 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [7]. Instansi atau organisasi perlu meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen. Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, harus mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dan tingkat pemikiran masyarakat yang semakin tinggi melalui peningkatan kualitas layanan publik.

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh instansi pemerintah ataupun birokrasi publik agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan bagi masyarakat, dikarenakan pemerintah dan negara pada dasarnya didirikan oleh masyarakat tentunya memiliki tujuan yakni dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam penerimaan pelayanan publik [12]. Pelayanan publik, pada prinsipnya, merupakan tuntutan yang timbul dari masyarakat untuk memperoleh hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam menjalankan aktivitas dan mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah dan merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan (birokrasi pemerintah) secara optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan publik.

Organisasi publik, terutama birokrasi pemerintah, bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik ini. Hal ini melibatkan proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan yang diberikan. Pelayanan publik haruslah berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat, dengan memastikan bahwa pelayanan tersebut mudah diakses, efisien, berkualitas, dan adil bagi semua warga. Tugas birokrasi pemerintahan adalah untuk melayani, mengatur, mengawasi, dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Rasyid (1997) dalam [13] yang menyatakan bahwa salah satu fungsi hakiki dari pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai konsekuensinya, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan publik secara optimal dan berkualitas.

Kualitas pelayanan menjadi tolok ukur yang digunakan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai komitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas yang mudah diakses oleh masyarakat. Ada berbagai faktor yang menyebabkan kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi pemerintahan kepada masyarakat yang dinilai belum memenuhi standar kualitas layanan yang baik, pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

berkualitas, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian oleh [14].

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pendapat [15] tentang indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tangible*) dimana kemampuan suatu aparatur penyelenggara pelayanan dalam menunjukkan sarana dan prasarana fisiknya dapat diandalkan keadaan sekitar yang menjadi bukti nyata dalam pelayanan jasa yang diberikan.
- b. Keandalan (*reliability*) dimana kemampuan aparatur penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (*responsivenees*) dimana pihak aparatur penyelenggara pelayanan dapat membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas kepada penerima pelayanan.
- d. Jaminan (*assurance*) dimana aparatur penyelenggara pelayanan dapat menunjukkan sikap sopan santun dan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada penerima pelayanan.
- e. Empati (*emphaty*) dimana pihak penyelenggara pelayanan dapat memberikan perhatian yang tulus dengan upaya memahami keinginan pengguna.

Fenomena yang terjadi, saat ini, kualitas pelayanan publik secara umum masih dapat dikatakan kurang baik, hal ini berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah banyak dijumpai kelemahan dan kekurangan, sehingga belum dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Kekurangan dan kelemahan tersebut terlihat dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengantisipasi banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang, sumber daya manusia atau aparatur pemberi pelayanan tidak sesuai kompetensi, tidak transparannya biaya pelayanan hingga penanganan pengaduan yang belum sesuai dengan harapan. Seperti dikemukakan Dwiyanto (2006) dalam [16] menyatakan bahwa masyarakat saat ini masih menghadapi prosedur dan mekanisme pelayanan yang rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya pelayanan.

Layanan publik di desa-desa adalah aspek penting dalam interaksi antara pemerintah desa dengan masyarakat, terutama di Desa Blubuk. Sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian empiris yang dilakukan di Desa Blubuk bertujuan untuk memahami variasi kualitas layanan publik dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Kecepatan layanan publik juga bervariasi di antara desa-desa di Blubuk. Desa yang memiliki infrastruktur jalan yang baik dan dekat dengan pusat kecamatan cenderung memiliki akses layanan yang lebih baik.

Penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat khususnya pada Kantor Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang [17]; seluruh variabel eksogen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga DKI Jakarta jika dilihat dari prosedur, informasi, waktu, sarana dan prasarana, juga kenyamanan lingkungan (Rowena, 2020).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi menurut Wiryanto dalam [18] adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan manusia. Perlu dibangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Begitupun dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam suatu organisasi. Barnard dalam [19] mampu memberikan pemahaman bahwa komunikasi pada dasarnya adalah sumber penyebab dari semua kegiatan lain yang terjadi di dalam organisasi. Pendapat lain, Simon (1950) dalam [20] menyatakan bahwa pada hakikatnya organisasi adalah pola komunikasi dan hubungan kompleks antarmanusia.

Komunikasi sangat penting artinya dalam menciptakan dan mengembangkan jaringan kerja

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

(*network*) baik internal maupun eksternal yang berpengaruh pada kinerja organisasi dalam mewujudkan eksistensi organisasi tersebut [21]. Komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari suatu organisasi, sebagai proses penyampaian dan menafsirkan ide-ide, pesan dan perintah yang terjadi di dalam totalitas unit suatu organisasi, dengan menggunakan komunikasi yang relevan untuk mencapai pertumbuhan, perkembangan dan konsistensi kehidupan organisasi. Komunikasi menjadi instrumen dalam menyebarkan berbagai informasi untuk dikerjakan oleh semua orang yang terlibat dalam organisasi, sehingga mampu menciptakan sinergi. Komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antarpegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan juga kepuasan kerja. Hubungan komunikasi yang terbuka harus diciptakan dalam organisasi.

Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja kantor yang sehat dan terbuka. Hal ini sangat penting guna memusatkan kreativitas dan dedikasi para pegawai kantor. Oleh karena itu dalam sebuah organisasi dibutuhkan komunikasi yang efektif. Menurut Zelko dan Dance dalam [22] mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang paling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi organisasi sangatlah penting dalam sebuah perusahaan/instansi. Komunikasi sebuah organisasi mempengaruhi cara hidup seseorang: kepada siapa mereka berbicara, siapa yang mereka sukai, bagaimana perasaan mereka, apa yang ingin mereka capai, dan bagaimana cara mereka menyesuaikan diri dengan organisasi. Komunikasi berfungsi sebagai media yang dapat digunakan oleh seluruh anggota organisasi dalam menyampaikan kegiatan dan program kerjanya. Masing-masing terhadap pihak lain yang terlibat dengan maksud untuk membentuk suatu kesepakatan bersama guna mencapai tujuan yang diinginkan [23]. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pendapat Suranto (2010) dalam penelitian [22], ada beberapa indikator komunikasi efektif, ialah: pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan.

Seorang pemimpin harus bisa berkomunikasi dengan baik kepada bawahannya dan memiliki kepribadian yang harmonis, jiwa yang mantap, emosi yang stabil serta keinsyapan atau kesadaran yang tinggi tentang aspirasi, perasaan, cita-cita dan kebutuhan kelompoknya. Keberhasilan seorang pemimpin ditandai oleh keberhasilan bawahannya dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu keberhasilan seorang bawahan ditandai dengan pencapaian kinerja pegawai yang memuaskan, karena dengan kinerja pegawai yang memuaskan akan membuat pegawai mencapai prestasi kerja yang semakin besar [24]. Pimpinan harus dapat mempengaruhi bawahannya untuk melaksanakan tugas yang diperintahkan tanpa paksaan, sehingga bawahan secara sukarela akan berperilaku dan berkinerja sesuai tuntutan organisasi melalui arahan pimpinannya.

Penelitian terkait komunikasi terhadap kepuasan masyarakat pernah dilakukan oleh bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat [25]; terdapat pengaruh langsung terhadap variabel komunikasi terhadap variabel kepuasan masyarakat [26]; secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat [27]; ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat di Dukcapil Kab. Pemalang [28]. Penelitian lain yang tidak sejalan oleh Suryani (2020) bahwa tidak terdapat pengaruh tidak langsung variabel Komunikasi terhadap variabel Kepuasan Masyarakat melalui variabel Kualitas Pelayanan [8]

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah budaya kerja. Hadari Nawawi dalam [29] budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi, pelanggaran dengan kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Budaya kerja merupakan perilaku yang dilakukan secara berulang oleh individu di dalam suatu organisasi dan hal tersebut menjadi kebiasaan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Budaya kerja adalah salah satu aspek kunci yang mempengaruhi kinerja dan kualitas hasil kerja dalam suatu organisasi atau masyarakat [30]. Budaya organisasi merupakan sebuah kebiasaan atau sistem yang dibentuk dalam sebuah organisasi yang berlaku bagi seluruh anggota organisasi [31]. Budaya kerja yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan kolaborasi antar individu, dan mendorong inovasi. Selain itu, budaya kerja yang kuat juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan atau produk yang disediakan.

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

Budaya kerja yang mendorong transparansi dan akuntabilitas akan membangun kepercayaan antara pemerintah desa dan masyarakat [32]. Hal ini penting untuk memastikan bahwa kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pemerintah desa sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Budaya kerja yang efisien dan produktif akan memastikan bahwa sumber daya yang tersedia, baik itu waktu, tenaga, atau anggaran, dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Hal ini akan membantu pemerintah desa dalam mengoptimalkan pelaksanaan program-program pembangunan dan pelayanan masyarakat. Budaya kerja yang mendorong kolaborasi dan kollegialitas antarpegawai pemerintahan desa akan memperkuat kerjasama tim, meningkatkan inovasi, dan memfasilitasi pertukaran pengetahuan dan pengalaman. Hal ini akan membantu dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang untuk kemajuan desa.

Budaya kerja yang menekankan pada penguatan kepemimpinan dan etika kerja yang tinggi akan menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan berintegritas [33]. Budaya ini akan membentuk pola perilaku yang baik dan menjadi contoh bagi masyarakat dalam menjalani tugas dan tanggung jawab mereka. Melalui budaya kerja yang inklusif dan partisipatif, pemerintah desa dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan program pembangunan. Hal ini akan memperkuat rasa memiliki masyarakat terhadap pembangunan desa dan meningkatkan kualitas hidup bersama.

Adapun indikator yang dipakai dalam penelitian ini mengacu pendapat Taliziduhu Ndraha (2003) dalam [34] dikategorikan tiga yaitu:

a. Kebiasaan

Kebiasaan-kebiasaan biasanya dapat dilihat dari cara pembentukan perilaku berorganisasi pegawai, yaitu perilaku berdasarkan kesadaran akan hak dan kewajiban, kebebasan atau kewenangan dan tanggungjawab baik pribadi maupun kelompok di dalam ruang lingkup lingkungan pekerjaan. Indikator kebiasaan, dapat dijabarkan ke dalam dua sub indikator yaitu:

- 1) Bagaimana kebiasaan dilihat dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang dijalankan atau bagaimana seorang pegawai bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
- 2) Kebiasaan dapat dilihat dari pelaksanaan disiplin pegawai pada suatu organisasi, yang dalam penelitian ini ialah melihat bagaimana disiplin pegawai tersebut membangun kebiasaan dalam diri tiap individunya.

b. Peraturan

Adanya peraturan dibutuhkan untuk memberikan ketertiban dan kenyamanan dalam melaksanakan tugas pekerjaan pegawai, karena peraturan merupakan bentuk ketegasan dan bagian terpenting untuk mewujudkan pegawai disiplin dalam mematuhi segala bentuk peraturan-peraturan yang berlaku di lembaga pendidikan. Indikator peraturan, dapat dijabarkan ke dalam dua sub indikator yaitu:

- 1) Kebijakan atau peraturan yang menjadi dasar hukum dalam pengembangan budaya kerja itu sendiri.
- 2) Sanksi diberikan atau ditetapkan oleh masyarakat untuk menjaga tingkah laku anggotanya agar sesuai dengan norma-norma yang berlaku.

c. Nilai-nilai

Nilai merupakan penghayatan seseorang mengenai apa yang lebih penting atau kurang penting, apa yang lebih baik atau kurang baik, dan apa yang lebih benar atau kurang benar. Indikator nilai-nilai, dapat dijabarkan ke dalam dua sub indikator yaitu:

- 1) Nilai-nilai budaya, yaitu bagaimana latar belakang budaya mempengaruhi pola bekerja seseorang dalam suatu organisasi sebagai faktor internal pembentukan budaya kerja.
- 2) Nilai-nilai organisasi, nilai-nilai ini dapat dilihat dari bagaimana visi misi suatu organisasi yang ditetapkan untuk dijalankan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Budaya kerja di lingkungan kantor pemerintahan desa bukan hanya merupakan aspek internal yang menentukan efisiensi administrasi, tetapi juga faktor kunci dalam membangun hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara pemerintah desa dan masyarakat. Pengembangan dan penguatan budaya kerja yang positif dan inklusif harus menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di tingkat desa. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi elemen-elemen kunci dari budaya kerja yang berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, serta strategi-strategi untuk mengembangkannya.

Kantor Pemerintahan Desa Blubuk, sebagai komunitas yang memiliki potensi untuk

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

menunjukkan bagaimana budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks desa, budaya kerja yang positif dapat menciptakan harmoni antarwarga, meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya lokal, dan memperkuat rasa kepemilikan bersama terhadap pembangunan dan kemajuan desa. Budaya kerja yang baik di kantor pemerintahan desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan budaya kerja yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab, petugas pemerintahan desa akan lebih mampu menyediakan pelayanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penelitian terkait komunikasi terhadap budaya kerja menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat [29]; budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat [35]; budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang [36]; budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada PT Pos Regional X Makassar [31]; perlunya menumbuhkan kembangkan sikap saling terbuka para pegawai di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Donggala [37].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini mengedepankan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian kuantitatif ini dilakukan secara *ex post facto*, yaitu suatu penelitian yang tidak memberikan perlakuan atau manipulasi variabel bebas karena variabel-variabel yang diamati telah terjadi sebelumnya. Hal ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan analisis hubungan antarvariabel tanpa adanya intervensi langsung, dengan memanfaatkan data yang telah tersedia untuk melihat pengaruh kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes.

Penelitian ini berlangsung di Desa Blubuk dengan waktu pelaksanaan dari April hingga Juli 2024. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan topik penelitian. Jumlah sampel terdiri dari masyarakat setempat yang menjadi pengguna layanan publik, yang diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai pengaruh variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian ini didefinisikan secara konseptual dan operasional untuk memastikan data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Variabel bebas mencakup kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan masyarakat.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, termasuk observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi digunakan untuk memahami kondisi langsung yang berhubungan dengan kualitas layanan publik dan interaksi antara aparatur desa dan masyarakat. Wawancara dilakukan dengan aparatur desa untuk menggali lebih dalam mengenai praktik komunikasi organisasi dan budaya kerja yang berlaku. Sementara itu, kuesioner disebarkan kepada responden melalui formulir daring yang memudahkan pengumpulan data dalam jumlah besar. Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan skala Likert, yang memungkinkan penilaian persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan komunikasi yang diterima dari aparatur desa.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS untuk memastikan tingkat akurasi yang tinggi dalam pengolahan data. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Proses analisis dimulai dengan uji deskriptif untuk menggambarkan data yang terkumpul, termasuk distribusi responden dan karakteristik variabel penelitian seperti kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja. Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas guna memastikan bahwa instrumen penelitian, yaitu kuesioner, mampu mengukur variabel dengan akurat dan konsisten. Setelah itu, uji asumsi klasik dilakukan, yang mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, untuk memastikan data memenuhi syarat-syarat yang diperlukan dalam analisis regresi.

Analisis lanjutan menggunakan uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen—kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja—terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Uji *t* digunakan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu, sedangkan uji *F* digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen secara

bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Terakhir, uji koefisien determinasi (R^2) diterapkan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel-variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen dalam model penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menilai keabsahan atau kevalidan suatu instrumen, dalam hal ini kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan di dalamnya mampu mengukur aspek yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut [21]. Pengujian validitas biasanya melibatkan korelasi skor butir pertanyaan atau pernyataan dengan total skor dari konstruk yang diukur oleh kuesioner. Jika nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel pada signifikansi 0,3961, maka butir pertanyaan atau pernyataan tersebut dianggap valid.

Berikut ini hasil uji validitas:

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Item Kuesioner	Kualitas Layanan Publik (X_1)	Komunikasi Organisasi (X_2)	Budaya Kerja (X_3)	Kepuasan Masyarakat (Y)	Nilai r tabel	Ket.
1	.594	.439	.565	.544		
2	.714	.684	.659	.638		
3	.574	.741	.828	.649		
4	.693	.666	.727	.406		
5	.727	.779	.397	.693		
6	.513	.755	.805	.578		
7	.673	.706	.652	.623		
8	.681	.455	.669	.559		
9	.882	.608	.656	.731		
10	.599	.649	.575	.710		
11	.562		.402	.693		
12	.779		.805	.690		
13	.808			.427		
14	.466			.467	0,3610	Valid
15	.871			.579		
16	.850			.477		
17	.802			.573		
18	.693			.663		
19	.636			.687		
20	.774			.572		
21				.522		
22				.578		
23				.578		
24				.458		
25				.425		
26				.442		
27				.525		
18				.449		

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel 1, mengindikasikan bahwa semua variabel memiliki nilai r hitung di atas r tabel 0,3610, yang berarti semua instrumen valid.

Uji Reliabilitas

Berikut ini hasil uji reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas_LP_X1	0,953	0,6	Reliabel
Komunikasi_Organisasi_X2	0,899	0,6	Reliabel
Budaya_Kerja_X3	0,908	0,6	Reliabel
Kepuasan_Masyarakat_Y	0,885	0,6	Reliabel

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel 2, hasil uji reliabilitas, semua variabel dapat dipercaya karena nilai *Cronbach's* Alpha sebesar $\geq 0,60$. Oleh karena itu, instrumen pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel dan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Uji Normalitas

Berikut ini hasil uji normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000	.0000000
	5.93978032	2.47324538
Most Extreme Differences	.094	.082
	.080	.045
	-.094	-.082
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.037c

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan hasil uji tabel 3, bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* yang ditunjukkan dengan *Asymp.Sig* (2-tailed) berada di atas 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0.067, sehingga variabel-variabel dalam penelitian ini terdistribusi secara normal yang artinya asumsi normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui adanya masalah multikolinieritas dengan menganalisis besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Jika $VIF > 10$ maka artinya terjadi korelasi antar variabel independen dan sebaliknya. Kemudian jika nilai $VIF < 10$ maka artinya tidak terjadi korelasi antar variabel. Berikut ini hasil uji multikolinieritas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

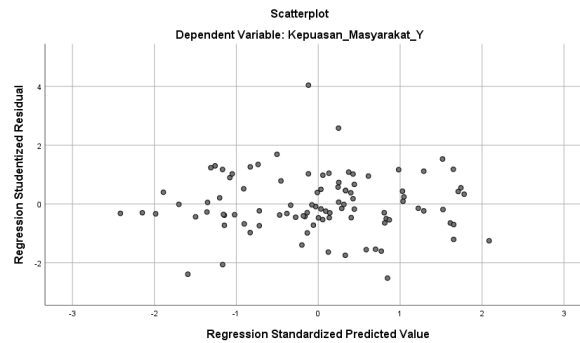
Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas_LP_X1	.999	1.001
Komunikasi_Organisasi_X2	.955	1.048
Budaya_Kerja_X3	.955	1.047

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat_Y

Sumber: Data yang diolah

Hasil analisis *Collinearity Statistics* pada model ini mengungkapkan statistik *Tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*) untuk masing-masing variabel. *Tolerance* yang rendah menunjukkan tingkat multikolinieritas yang tinggi, sementara *VIF* yang tinggi juga mengindikasikan adanya multikolinieritas dalam model. Nilai *VIF* dari masing-masing variabel *independent* sebesar ≤ 10 dan hasil nilai *Tolerance* $\geq 0,10$.

Uji Heteroskedasitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedasitas

Pada Gambar 1, menunjukkan bahwa *scatterplot* yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena plot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola. Hasil dari uji heteroskedasitas pada penelitian ini sesuai dengan pernyataan dimana titik-titik membentuk pola yang jelas serta menyebar di atas dan di bawah sumbu Y yang berarti tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian antara residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Identifikasi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED serta menggunakan uji *Spearman* Heteroskedastisitas. Berikut ini hasil uji heteroskedasitas [38].

Uji t Parsial

Berikut ini hasil uji t (parsial).

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
1 (Constant)	20.320	9.572		2.123	.036
Kualitas_LP_X1	.807	.072	.733	11.286	.000
Komunikasi_Organisasi_X2	.291	.146	.133	2.000	.048
Budaya_Kerja_X3	.316	.110	.191	2.878	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat_Y

Sumber: Data yang diolah

Berdasar tabel 5, didapat nilai probabilitas variabel independen yaitu kualitas layanan publik (X1) sebesar 11.286 pada taraf uji $\alpha = 5\%$. Sedangkan nilai t tabel ($df=n-k$) atau ($df = 96-3-1$) pada taraf uji 0.05 diketahui sebesar 1.98932 (lihat lampiran tabel t). Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel didapatkan nilai t hitung kualitas layanan publik (X1) > t tabel ($11.286 > 1.98932$). Selain itu didapat nilai signifikansi (Sig) variabel kualitas layanan publik (X1) sebesar $0.000 < \text{nilai Sig. } 0.05$, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes.

Nilai probabilitas variabel independen yaitu komunikasi organisasi (X2) sebesar 2.000 pada taraf uji $\alpha = 5\%$. Sedangkan nilai t tabel ($df=n-k$) atau ($df = 96-3-1$) pada taraf uji 0.05 diketahui sebesar 1.98932 (lihat lampiran tabel t). Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel didapatkan nilai t hitung komunikasi organisasi (X2) > t tabel ($2.000 > 1.98932$). Selain itu didapat juga nilai signifikansi (Sig) variabel komunikasi organisasi (X2) sebesar $0.048 < \text{nilai Sig. } 0.05$, pada taraf uji $\alpha = 5\%$, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel komunikasi organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes.

Nilai probabilitas variabel independen yaitu budaya kerja (X3) sebesar 2.878 pada taraf uji $\alpha = 5\%$. Sedangkan nilai t tabel ($df=n-k$) atau ($df = 96-3-1$) pada taraf uji 0.05 diketahui sebesar 1.98932 (lihat lampiran tabel t). Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel didapatkan nilai t hitung budaya kerja (X3) $>$ t tabel ($2.878 > 1.98932$). Selain itu didapat juga nilai signifikansi (Sig) variabel budaya kerja (X3) sebesar $0.005 <$ nilai Sig. 0.05, pada taraf uji $\alpha = 5\%$, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 20.320 + 0.807 X_1 + 0.291 X_2 + 0.316 X_3 + e$

- Nilai konstanta sebesar $\alpha = 20.320$, menunjukkan angka positif yang menunjukkan bahwa apabila nilai persamaan regresi kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes naik sebesar 20.320.
- Nilai koefisien kualitas layanan publik sebesar $\beta_1 = 0.807$, menunjukkan angka positif, artinya apabila kualitas layanan publik meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.807 dan berlaku juga sebaliknya. Dengan asumsi komunikasi organisasi dan budaya kerja dalam kondisi konstan. Dengan kata lain jika komunikasi organisasi dan budaya kerja bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan kualitas layanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 0.807.
- Nilai koefisien komunikasi organisasi sebesar $\beta_2 = 0.291$, menunjukkan angka positif, artinya apabila komunikasi organisasi meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.291 dan berlaku juga sebaliknya. Dengan asumsi kualitas layanan publik dan budaya kerja dalam kondisi konstan. Dengan kata lain jika kualitas layanan publik dan budaya kerja bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan komunikasi organisasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 0.291.
- Nilai koefisien budaya kerja sebesar $\beta_3 = 0.316$, menunjukkan angka positif, artinya apabila budaya kerja meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.316 dan berlaku juga sebaliknya. Dengan asumsi kualitas layanan publik dan komunikasi organisasi dalam kondisi konstan. Dengan kata lain jika kualitas layanan publik dan komunikasi organisasi bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan budaya kerja akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 0.316.

Uji Simultan

Berikut ini hasil uji simultan.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5287.264	3	1762.421	48.376	.000b
Residual	3351.694	92	36.431		
Total	8638.958	95			

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan tabel 6, hasil Uji Simultan (Uji F), diperoleh tingkat signifikansi 0.000. Nilai signifikansi yang dihasilkan tersebut lebih kecil dari 0.05 atau F tabel $>$ F hitung = $48.376 > 2.47$. F tabel sebesar 2.47 diperoleh dengan melihat table F dengan derajat $df=1$ ($96-3-1$) pada taraf signifikansi 0,05.

Signifikan tidaknya pengaruh variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen dilakukan dengan melihat probabilitas F hitung (nilai Sig. F) dari seluruh variabel bebas pada taraf uji $\alpha = 5\%$. Jika probabilitas F hitung lebih kecil daripada taraf uji penelitian (Sig. F $<$ α) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang memiliki arti bahwa variabel independen secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel

dependen.

Karena tingkat signifikansi pada uji Anova sebesar 0.000 di bawah 0.05 dan $F \text{ tabel} > F \text{ hitung}$, maka dapat disimpulkan bahwa **H_0 ditolak dan H_a diterima**, artinya terdapat **pengaruh** secara bersama-sama antara variabel kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hal ini berarti bahwa variabel kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes dapat dijelaskan secara signifikan oleh kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Model Summary ^b	
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.612	.599	6.03585

a. Predictors: (Constant), Budaya_Kerja_X3, Kualitas_LP_X1, Komunikasi_Organisasi_X2

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat_Y

Sumber : Data yang Diolah

Berdasarkan tabel 7, Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel *independent* dalam menjelaskan variabel *dependent*. Dari Tabel 4.8 terlihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,599 atau 59,90%, artinya variabel *independent* kualitas layanan publik (X_1), komunikasi organisasi (X_2) dan budaya kerja (X_3), dalam menjelaskan dan memprediksi variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 59,9%, dan sisanya sebesar 40.10% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 80,7%, artinya **hipotesis pertama dapat diterima**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya seperti: kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan masyarakat Desa Kadugede [39]; kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pemohon e-KTP [40]; kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat [41]; kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat [42]; kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat [14]; kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat [43]; kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat [29].

b. Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 29,1%, artinya **hipotesis kedua dapat diterima**. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Artinya, ketika komunikasi dalam organisasi pemerintahan desa berjalan dengan baik, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima juga meningkat. Komunikasi yang efektif mencakup penyampaian informasi yang jelas, transparansi dalam proses pengambilan keputusan, serta adanya feedback dari masyarakat yang ditanggapi dengan baik oleh pihak pemerintah desa.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa elemen-elemen komunikasi organisasi seperti kejelasan pesan, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat dalam proses komunikasi,

memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat Desa Blubuk merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta ketika mereka merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi juga melibatkan masyarakat dalam dialog yang konstruktif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi organisasi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa pemerintah desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memastikan bahwa komunikasi internal dan eksternal dilakukan dengan transparan, jelas, dan partisipatif. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah pemerintah desa perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif, termasuk peningkatan keterampilan komunikasi bagi petugas desa dan penciptaan saluran komunikasi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan masukan dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya seperti: terdapat pengaruh langsung terhadap variabel komunikasi terhadap variabel kepuasan masyarakat [26]; secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat [27]; ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat di Dukcapil Kab. Pemalang [28].

c. Pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 31,6%, artinya **hipotesis ketiga dapat diterima**. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Artinya, ketika budaya kerja di organisasi pemerintahan desa baik, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima juga meningkat. Budaya kerja yang dimaksud meliputi etos kerja, komitmen terhadap pelayanan, disiplin, dan kerjasama di antara para petugas pemerintahan desa.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa elemen-elemen tertentu dari budaya kerja, seperti dedikasi petugas dalam melayani masyarakat dan kerjasama tim yang baik, memiliki dampak besar terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat Desa Blubuk merasa lebih puas ketika mereka melihat petugas pemerintahan desa bekerja dengan semangat dan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Selain itu, kerjasama yang baik di antara petugas juga menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan budaya kerja yang positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa pemerintah desa dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan membangun dan memelihara budaya kerja yang baik di antara petugasnya. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah pemerintah desa perlu terus mendorong dan memfasilitasi pengembangan budaya kerja yang positif, termasuk melalui pelatihan, penghargaan atas kinerja baik, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan komitmen terhadap pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya seperti: Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat [29]; budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat [35]; budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang [36]; budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada PT Pos Regional X Makassar [31]

d. Pengaruh kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 59,9%, artinya **hipotesis keempat diterima**. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes. Artinya, ketika ketiga faktor ini dikelola dengan baik oleh pemerintahan desa, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima akan meningkat secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik, komunikasi yang efektif, dan budaya kerja yang baik merupakan kombinasi yang kuat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini mengungkap bahwa kualitas layanan publik memberikan dasar yang penting bagi kepuasan masyarakat. Layanan yang cepat, ramah, transparan, dan mudah diakses sangat dihargai oleh masyarakat Desa Blubuk. Ketika masyarakat merasa bahwa kebutuhan mereka dilayani dengan baik, mereka cenderung merasa lebih puas dan percaya pada kemampuan pemerintah desa untuk mengelola pelayanan publik dengan efisien. Kualitas layanan publik yang baik menciptakan kepercayaan dan kepuasan di kalangan masyarakat.

Di samping itu, komunikasi organisasi yang efektif berperan sebagai penghubung antara pemerintah desa dan masyarakat. Komunikasi yang jelas, transparan, dan partisipatif memungkinkan masyarakat untuk memahami proses dan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah desa. Masyarakat yang merasa dilibatkan dan didengarkan dalam proses pengambilan keputusan cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Komunikasi yang baik juga membantu dalam menyampaikan informasi penting dan mengatasi misinformasi yang dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Budaya kerja yang positif juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Petugas yang memiliki etos kerja yang tinggi, disiplin, dan komitmen terhadap pelayanan menciptakan lingkungan pelayanan yang profesional dan efisien. Ketika masyarakat melihat petugas bekerja dengan dedikasi dan kerjasama yang baik, mereka merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan. Budaya kerja yang positif juga meningkatkan moral dan produktivitas petugas, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja tidak dapat dipisahkan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketiga faktor ini saling mendukung dan memperkuat satu sama lain dalam menciptakan layanan yang memuaskan bagi masyarakat Desa Blubuk. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah pemerintah desa harus terus mengembangkan dan meningkatkan ketiga aspek ini secara simultan untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Dengan pendekatan yang holistik ini, diharapkan kesejahteraan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa akan semakin meningkat.

5. KESIMPULAN

Kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes dengan nilai nilai t hitung $> t$ tabel ($11.286 > 1.98932$) dan nilai Sig. $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dengan besaran pengaruh 80,7%. Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes dengan nilai nilai t hitung $> t$ tabel ($2.000 > 1.98932$) dan nilai Sig. $< 0,05$ ($0,048 < 0,05$) dengan besaran pengaruh 29,1%. Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes dengan nilai nilai t hitung $> t$ tabel ($2.878 > 1.98932$) dan nilai Sig. $< 0,05$ ($0,005 < 0,05$) dengan besaran 31,6%. Kualitas layanan publik, komunikasi organisasi, dan budaya kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes sebesar 59,9%, sisanya 40,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak ikut diteliti.

SARAN

Berdasarkan simpulan penelitian, terdapat beberapa saran dan implikasi manajerial yang relevan bagi Pihak Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Pemerintah Daerah, dan masyarakat. Pertama, kualitas layanan publik sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga pemerintah desa perlu terus meningkatkan layanan melalui pelatihan pegawai, pemanfaatan teknologi informasi, dan mekanisme umpan balik untuk memastikan layanan yang optimal. Kedua, komunikasi organisasi juga penting untuk diperbaiki dengan mengembangkan sistem komunikasi internal yang lebih baik, meningkatkan transparansi, dan melatih pegawai dalam komunikasi. Selanjutnya, budaya kerja yang positif harus didorong melalui nilai-nilai seperti disiplin dan kerja sama, serta menciptakan

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

lingkungan kerja yang kondusif dengan memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi. Terakhir, ketiga faktor ini secara keseluruhan harus ditangani secara bersamaan, sehingga pendekatan holistik dalam meningkatkan semua aspek ini sangat penting, diiringi dengan peningkatan koordinasi antar bagian dan evaluasi berkala untuk menyesuaikan strategi sesuai dengan hasil yang dicapai. Saran-saran ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Blubuk secara efektif.

REFERENSI

- [1] M. Mutropin, S. B. Riono, and N. Khojin, "Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di PT Bintang Indokarya Gemilang Brebes)," *JECMER J. Econ. Manag. Enterpreneursh. Res.*, vol. 1, no. 3, pp. 174–189, 2023.
- [2] V. Astuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Balai Desa Bangsri, Bulakamba, Brebes)," *J. Rimba Ris. Ilmu Manaj. Bisnis dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 10–20, 2024, doi: 10.51700/manajemen.v4i1.550.
- [3] Gusriyal and A. Ajidin, "Analisis Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik," *Univ. Stuttgart*, vol. 1, no. 2, pp. 46–59, 2022.
- [4] M. Syaifulloh and H. Sucipto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat," *J. Ilm. Manaj.*, 2022,
- [5] Kemenpan, "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik," no. 12030204039, 2014.
- [6] Kemenpan, "Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik." pp. 1–21, 2003. [Online]. Available: https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- [7] UU, "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," *Republik Indones.*, 2009.
- [8] N. Suryani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat," *Bus. Account. Educ. J.*, 2020
- [9] S. Anisa, *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia*. repository.uinsu.ac.id, 2018. [Online]. Available: <http://repository.uinsu.ac.id/5645/>
- [10] L. D. Damayanti, K. R. Suwena, and I. A. Haris, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng," *J. Pendidik. Ekon. Undiksha*, vol. 11, no. 1, p. 21, 2019, doi: 10.23887/jjpe.v11i1.20048.
- [11] Kemenpan, "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah," *Menteri Pendayagunaan Apar. Negara*, vol. 7, pp. 7–8, 2017, [Online]. Available:
- [12] Maulidiah, "Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)," in *CV Indra Prahasta*, 2014, p. 432.
- [13] Y. Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan," *Skripsi Jur. Manaj. Fak. Ekon. Univ. Borneo Tarakan*, 2023,
- [14] B. Irawan and S. S. M. Laksono, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo ...," *Revital J Ilmu Manaj.* ejournal.uniska-kediri.ac.id, 2020.
- [15] M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [16] R. Ananda, R. Damayanti, and R. Maharja, "Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan," *J. Keperawatan Prof.*, 2023,
- [17] Rabaisa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang," *J. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 10, no. 3, pp. 227–237, 2021.
- [18] S. B. Riono, M. Syaifulloh, and S. N. Utami, "Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal," *Syntax*, 2020,
- [19] L. A. Lubis, "Komunikasi Organisasi: Bentuk dan Jaringan Komunikasi," in *Penerbit CV Eureka Media Aksara*, 2024, pp. 1–23.
- [20] G. A. Siwi, B. Tewal, and I. Trang, "Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Manado," *J. EMBA J. Ris.*, 2020,
- [21] D. Hermana, "Komunikasi dalam Organisasi," *KANGMAS Karya Ilm. Pengabd. Masy.*, vol. 4, no. 3, pp. 113–116, 2023, doi: 10.37010/kangmas.v4i3.1342.

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes

- [22] A. Widiawati, P. Isyanto, and D. Yani, "Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Staf Kantor Desa Mulyasari," vol. 3, no. 3, pp. 167–178, 2023.
- [23] F. M. Agow and L. O. H. Dotulong, "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN ULPp Airmadidi," *J. Emba J. Ris. ...*, 2020, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/27352>
- [24] M. S. dan S. N. U. Slamet Bambang Riono, "Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal," *Syntax Idea*, vol. 2, no. 4, pp. 138–147, 2020, doi: <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v2i4.190>.
- [25] E. Hulasoh, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor," *Promedia (Public Relat. dan Media Komunikasi)*, vol. 9, no. 2, pp. 221–240, 2023.
- [26] E. S. Yolanda and B. Rosy, "Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo," *Publik J. Manaj. ...*, 2022
- [27] E. Hulasoh, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Aparatur Desa terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamegarsari, Kecamatan Parung, Bogor," *J. NIAGARA*, vol. 9, no. 2, 2023.
- [28] L. E. Khariri and N. Suryani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat," *Bus. Account. Educ. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 258–264, 2020, doi: 10.15294/baej.v1i3.46434.
- [29] S. Marda, "Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil," *J. Adm. Nusant. Maha*, 2021,
- [30] S. B. Riono, M. Syaifulloh, and S. N. Utami, "Pengaruh Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit dr. Soeselo Kabupaten Tegal" 2020.
- [31] N. Putri, "Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di PT Pos Regional X Makassar," *Skripsi Fak. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2023.
- [32] N. A. Setianingsih, W. K. Asmoro, and E. Putranti, "Pengaruh Partisipasi Masyarakat, Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Dana Program Pemberdayaan Masyarakat," *Owner*, vol. 6, no. 4, pp. 3860–3869, 2022, doi: 10.33395/owner.v6i4.1127.
- [33] J. H. Purwanto, "Analisis Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara: Studi Kasus Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat," *J. Pembang. dan Adm. Publik*, vol. 2, no. 2, pp. 59–81, 2020,
- [34] T. Nofitasari, *Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja*. eprints.universitaspurabangsa.ac.id, 2023.
- [35] K. P. Utomo and S. Supriyanto, "Pengaruh Layanan Kualitas dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara," *J. Ekon. Manaj.*, 2020,
- [36] Tri Lestari Hadiati, "Kaitan Pelayanan Prima, Professionalism dan Budaya Kerja Karyawan pada Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Candisari Kota Semarang," *Mimb. Adm. FISIP UNTAG Semarang*, vol. 19, no. 2, pp. 29–39, 2022, doi: 10.56444/mia.v19i2.582.
- [37] D. Purnamasari, "Budaya Kerja Pegawai Pada Bagian Organisasi Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala," *J. Katalogis*, vol. 3, no. 2302–2019, pp. 57–64, 2015.
- [38] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta, 2018.
- [39] A. Saefullah, "Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan," *J. Ilm. Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 2, pp. 3–20, 2022.
- [40] A. Haris, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tiki Makasar," *YUME J. Manag.*, vol. 2, no. 3, pp. 77–84, 2019.
- [41] N. V. Lumaya, F. A. Guampe, F. B. Kawani, and O. O. Kayupa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa terhadap Kepuasan Masyarakat," *J. Manaj. dan Budaya*, vol. 4, no. 1, pp. 10–20, 2024, doi: 10.51700/manajemen.v4i1.550.
- [42] W. Fahlefi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta," *J. Bisnis, Manajemen, dan Akunt.*, no. 2, p. 24, 2021,
- [43] A. C. Firmansyah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat," *Eksos*, vol. 18, no. 2, pp. 105–120, 2022, doi: 10.31573/eksos.v18i2.461.

(Mujahidin, Muhammad Syaifulloh, Nur Khojin, Slamet Bambang Riono)

Pengaruh Kualitas Layanan Publik, Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Blubuk, Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes