



Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

Agustian Maulana

Universitas Muhadi Setiabudi

Slamet Bambang Riono

Universitas Muhadi Setiabudi

Ari Kristiana

Universitas Muhadi Setiabudi

Alamat: Jalan Pangeran Diponegoro No.KM2, Rw. 11, Pesantunan, Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212.

Korespondensi penulis: agustianmaulana971@gmail.com

Abstract This research aims to analyze the influence of organizational communication, organizational commitment, and work environment on community satisfaction through service quality as an intervening variable. This research was conducted at the Population and Civil Registration Service (Dinas Dukcapil) of Brebes Regency using quantitative research methods. The research subjects were all employees of the Brebes Dukcapil Service, while the research object was the influence of the independent variables (organizational communication, organizational commitment and work environment) on the dependent variable (community satisfaction) through the intervening variable (service quality). The research population is all the people of Brebes Regency who have come to the Brebes Dukcapil Service, especially in the period October-December 2023, totaling 1,100 people. The sampling technique used was simple random sampling with a sample of 92 people. Research data was collected through questionnaires distributed to respondents and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) analysis techniques. The research results show that: Organizational communication has a positive and significant effect on service quality. Organizational commitment does not have a significant effect on service quality. The work environment has a positive and significant effect on service quality. Organizational communication does not have a significant effect on community satisfaction. Organizational commitment does not have a significant effect on community satisfaction. The work environment has a positive and significant effect on people's satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. Service quality mediates the influence of organizational communication on community satisfaction. Service quality does not mediate the relationship between organizational commitment and community satisfaction. Service quality mediates the influence of the work environment on people's satisfaction.

Keywords: organizational communication, organizational commitment, work environment, service quality, community satisfaction, Brebes Dukcapil office.

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi organisasi, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Kabupaten Brebes dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Dukcapil Brebes, sedangkan objek penelitian adalah pengaruh variabel independen (komunikasi organisasi, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) melalui variabel intervening (kualitas pelayanan). Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kabupaten Brebes yang sudah pernah datang ke Dinas Dukcapil Brebes terkhusus pada rentang waktu bulan Oktober-Desember 2023 berjumlah 1.100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dengan sampel sebanyak 92 orang. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden dan dianalisis menggunakan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Komunikasi organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan mengintervening pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak mengintervening hubungan antara komitmen organisasi dengan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan mengintervening pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: komunikasi organisasi, komitmen organisasi, lingkungan kerja, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.

LATAR BELAKANG

Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil (Dinas Dukcapil) adalah kantor pemerintahan yang berbasis dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Pencatatan kelahiran adalah hal yang penting bagi orang yang membutuhkan dan juga untuk Negara, dalam hal pembuatan akta kelahiran yang tertib maka apapun masalah mudah selesai karena pemerintah dapat mengetahui data bertambahnya penduduk (Utami, 2021). Selain itu didalam berjalannya organisasi modern, kepuasan masyarakat berhubungan dengan pelayanan instansi pemerintah yang mereka sajikan, kepuasan menjadi hal yang penting sebab kerap dijadikan guna sarana pengukuran terhadap tingkat kematangan dari sebuah organisasi. Persoalan ini ialah tanda bahwa organisasi publik atau instansi pemerintah sudah terkelola secara baik. Pada organisasi pemerintah, kepuasan masyarakat menjadi elemen penting dan menentukan untuk mempertahankan ataupun menumbuh kembangkan wilayah, sehingga masalah kualitas layanan (*servicequality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi (Anugrah, 2023).

Faktor komunikasi organisasi antar pegawai juga mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat, sesuai data empiris dengan cara observasi dan pengamatan peneliti bahwa kondisi di Dinas Dukcapil Brebes dalam hal komunikasi organisasinya masih terdapat hal yang kurang jelas, pesan yang disampaikan masih belum efektif atau dapat disalahpahami oleh penerima, banyak orang mungkin tidak memiliki keterampilan komunikasi yang cukup untuk berinteraksi secara efektif di lingkungan kerja. Termasuk keterampilan dalam menyampaikan pesan dengan jelas, mendengarkan dengan baik, dan menangani konflik secara produktif, Dinas Dukcapil Brebes memiliki staf dari berbagai latar belakang budaya atau memiliki gaya komunikasi yang berbeda, yang dapat menyebabkan hambatan dalam pemahaman, kerjasama, dan koordinasi antar bagian (Qomaini & Dharmawan, 2022).

Bidang kedinasan terdapat suatu komitmen organisasi, namun biasanya komitmen mereka sudah tinggi atau loyal, mengapa,? karena kedinasan biasanya tidak melakukan pemecatan atau PHK kepada pegawainya. Hal ini terjadi karena para pegawai yang dipilih sudah melewati tahap seleksi dan adanya sumpah atau perjanjian sebelum memulai tugas mereka yaitu mengabdikan pada daerah kerja dan melayani masyarakat dengan baik. Adapun resign biasanya juga terjadi di lingkup kedinasan, walaupun tetap ada tapi sangat jarang sekali bahkan hampir tidak pernah ada. Seperti data hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Bapak Sutoro Beliau mengatakan “bahwa sangat jarang sekali pegawai kedinasan itu resign apalagi dari atasan sampai memecat salah satu pegawainya, karena mengingat untuk proses seleksi masuk ke kedinasan itu susah.” Komitmen organisasi sendiri merupakan sejauh mana seseorang individu mengidentifikasi dan ikut terlibat atau kontak dengan organisasinya agar tidak bersedia untuk meninggalkannya (Ekonomi, 2024).

Lingkungan kerja merupakan lingkup yang membutuhkan sorotan khusus karena memiliki peran besar kepada kinerja para pegawai yang mana kinerja pegawai akan meningkat jika lingkungan kerjanya aman dan nyaman (Sagita & Qarni, 2022). Lingkungan kerja ialah segala apapun yang menyangkut di sekitar para pegawai atau pekerja yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas kerja yang dibebankan (Pramana et al, 2022). Dengan begitulah lingkungan kerja yang bersih, nyaman, dan aman dapat memberikan manfaat positif di tempat kerja serta pegawai dapat bekerja secara maksimal ditambah dukungan fasilitas yang memadai guna mencapai visi dan misi instansi pemerintahan. Dalam upaya pencapaian visi dan misi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung sarana dan prasarana pada lingkungan

kerja dapat menunjang efektivitas kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Brebes.

KAJIAN TEORITIS

Kepuasan masyarakat yang biasa terjadi dalam pelaksanaan proses pelayanan publik diartikan sebagai kesesuaian antara harapan masyarakat sebelumnya dengan kinerja layanan petugas dan adanya fasilitas yang dapat dirasakan oleh pengguna atau masyarakat dalam pelayanan publik (Trijultian, 2022). Kepuasan masyarakat menurut Abdulloh dalam (Agus Surya Bharmawan & Naufal Hanif, 2022) adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler dalam (Hamidah & Pertiwi Hari Sandi, 2023) dalam mendefinisikan kepuasan masyarakat ialah sebuah perasaan senang atau kecewa (emosional) yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja dari produk atau jasa yang dipikirkan terhadap hasil yang dirasakan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat berupa ketika adanya timbal balik dari organisasi publik kepada masyarakat, sebagaimana ketika organisasi publik telah memberikan kualitas pelayanan secara maksimal sehingga menimbulkan rasa kepuasan yang mengena dihati masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam (Wahid & Romadani, 2021) indikator kepuasan masyarakat sebagai berikut ini: 1) Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. 2) Sistem, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi ke penerima pelayanan. 3) Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 4) Biaya atau tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh layanan. 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan menurut Oktariansyah dalam (Kasinem, 2020) kualitas pelayanan merupakan faktor penentu dari kepuasan masyarakat, artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat tentunya masyarakat terasa puas serta menumbuhkan rasa kepercayaan atas pelayanan tersebut. Menurut Kotler & Keller dalam (Insani & Setiyariski, 2020) “Kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.” Menurut Tjiptono dalam (Putra, 2022) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kesimpulan dari menurut pendapat para ahli dan penelitian terdahulu di atas bahwa kualitas pelayanan ialah elemen atau faktor yang sangat penting untuk mempengaruhi masyarakat atau konsumen dalam mendapatkan kepuasan untuk bertahan membeli produk atau menggunakan layanan kita, baik di tinjau dari produk, manusia, proses, jasa, dan lingkungan yang sifatnya berkenaan pada konsumen. Berikut ini indikator dari kualitas pelayanan berdasarkan [14]. 1) Ketanggapan (*responsiveness*), merupakan kecepatan dalam segi memberikan pelayanan. 2) Jaminan atau (*assurance*), adalah sikap kesopanan santunan yang diberikan pelayan kepada masyarakat untuk menciptakan rasa percaya para masyarakat kepada perusahaan atau instansi. 3) Bukti fisik (*tangible*), suatu bentuk nyata sehingga mampu mempengaruhi konsumen untuk menggunakan layanan kembali. 4) Perhatian (*empathy*), pegawai mampu memposisikan diri sendiri dalam posisi orang lain. 5) Keandalan (*reliability*), mampu melaksanakan tugas sesuai ketetapan yang diberlakukan dalam mengoperasionalkannya.

Goldhaber dalam (Safitri, 2024) juga mengemukakan bahwa komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya, baik internal (yang disebut budayanya) dan eksternal. Menurut (Irene Silviani, 2020) komunikasi kelompok atau organisasi adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan tiga atau lebih dari seseorang guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki, seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri, atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menambahkan beberapa karakteristik pribadi lainnya dengan akurat. Joseph A. Dvito dalam (Wijaya, 2022) berpendapat bahwa komunikasi organisasi adalah suatu pesan yang dikirim dan diterima dalam organisasi dan diterima dalam kelompok yang dimiliki struktur formal maupun informal. Komunikasi organisasi dapat disimpulkan merupakan sesuatu jaringan komunikasi antar beberapa manusia yang saling bergantung antara satu sama lainnya dalam konteks organisasi. Indikator komunikasi organisasi ini diambil dari penelitian (Azwina & Yusuf, 2020). 1) Pemahaman, yaitu keadaan mampu memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan sang komunikator. 2) Kesenangan, yaitu proses komunikasi selain berhasil juga harus menyenangkan untuk kedua belah pihak. 3) Pengaruh pada sikap, memberikan pengaruh langsung kepada sikap ketika sedang atau setelah berkomunikasi sesuai makna isi pesan. 4) Hubungan yang baik, bahwa proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja akan memberikan kadar hubungan interpersonal yang baik. 5) Tindakan, melakukan tindakan sesuai dengan instruksi pesan yang dibicarakan.

Menurut Moorhead dan Griffin dalam (Hereyanti, 2021) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Menurut Mathis dan Jackson dalam (Pranata, 2020) memberikan definisi komitmen organisasi adalah tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada didalam organisasi tersebut. Menurut (Yusuf & Syarif, 2018) komitmen organisasi adalah sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi, dengan cara tetap bertahan dalam organisasi, dan tidak punya keinginan untuk meninggalkan organisasi dengan cara apapun. indikator komitmen organisasi berdasarkan penelitian terdahulu (Pranata, 2020) yaitu: 1) Disiplin, merupakan sikap ketaatan setiap karyawan terkait tata tertib yang diberlakukan dalam perusahaan atau instansi tersebut. 2) Kehadiran, merupakan hadir atau tidak para pegawai dalam menjalankan tugasnya. 3) Kerjasama, merupakan tindakan kebersamaan antara seorang dengan orang lainnya. 4) Kepuasan, merupakan rasa sikap para pegawai yang menunjukkan suatu tingkat kepuasan terhadap tugas yang dibekerjakan lingkungan perusahaan atau instansi serta terhadap jaminan yang didapatkannya.

Menurut (Nurhandayani, 2022) lingkungan kerja didefinisikan sebagai segala apapun yang menyangkut segi fisik dan segi psikis baik secara langsung ataupun tidak langsung yang akan berpengaruh terhadap pegawai. Menurut (Norawati, 2021) lingkungan kerja diartikan segala sesuatu yang ada disekitar pekerja atau karyawan yang mampumempengaruhi kepuasan kerja karyawannya dalam menjalankan tugas pekerjaannya sehingga akan menghasilkan hasil kerja yang termaksimal. Menurut (Rahmawati, 2020) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan pada saat bekerja, baik berupa fisik maupun non fisik, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas sehari harinya. Sesuai pengertian diatas dapat disimpulkan lingkungan kerja didefinisikan sebagai keseluruhan alat, perlengkapan dan bahan yang dihadapi, pada lingkungan sekitarnya dimana seseorang itu bekerja. Menurut penelitian terdahulu (Nurhandayani, 2022) indikator lingkungan kerja fisik sebagai berikut: 1) Penerangan, yaitu lingkungan kerja yang baik adalah yang memiliki sistem penerangan yang terang. 2) Suhu udara, dimana suhu udara harus terbuka sehingga lingkungan kerja berada pada suhu yang sejuk

dan enak. 3) Suara bising, terbebas dari kebisingan.. 4) Penggunaan warna, warna pada ruangan adalah sesuatu yang penting dalam mempengaruhi suasana hati untuk pegawai dalam melakukan pekerjaannya. 5) Ruang gerak yang di perlukan. 6) Keamanan kerja.

Sedangkan indikator lingkungan kerja non fisik sebagai berikut: 1) Hubungan karyawan, hubungan aktifitas karyawan dalam lingkup lingkungan kerja. 2) Adanya penghargaan, yaitu adanya apresiasi ketika pemenuhan tanggung jawab sudah dilaksanakan. 3) Kerjasama tim, yaitu kerjasama antara pegawai sehingga dapat terjadi kecondusifan lingkungan kerja.

Hipotesis

Berlandaskan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut :
1) Diduga komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Brebes. 2) Diduga komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Brebes. 3) Diduga lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Brebes. 4) Diduga komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Dukcapil Brebes. 5) Diduga komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Dukcapil Brebes. 6) Diduga lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Dukcapil Brebes. 7) Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Dukcapil Brebes. 8) Diduga komunikasi organisasi di Dinas Dukcapil Brebes berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.? 9) Diduga komitmen organisasi di Dinas Dukcapil Brebes berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. 10) Diduga lingkungan kerja di Dinas Dukcapil Brebes berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Brebes.

METODE PENELITIAN

Jenis yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah jenis kuantitatif. Populasi di dalam penelitian ini diambil dari histori masyarakat yang pernah datang pada bulan Oktober-Desember 2023 ada 1.100 pengunjung di Dinas Dukcapil Brebes. Adapun ciri-ciri responden adalah masyarakat Kabupaten Brebes berusia di atas 17 tahun sampai 60 tahun yang datang selama dua bulan pada bulan Oktober sampai Desember 2023. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling* terdapat 92 responden.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel intervening. Metode pengumpulan data yaitu observasi juga wawancara, studi pustaka dan survei kuesioner. Untuk mengetahui informasi komunikasi organisasi, komitmen organisasi, lingkungan kerja, terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Dinas Dukcapil Brebes.

Data yang peneliti dipergunakan yaitu data primer, yakni data yang diolah berupa angka angka yang didapat dari kuesioner dari hasil peneliti sebarakan pada responden yang kemudian diolah dengan menggunakan *software* SmartPLS. Kuesioner yang peneliti sebarakan pada responden ialah kuesioner dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan terkait variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini skala ukur yang digunkana yaitu (Skala Likert. Analisis datanya adalah analisis deskriptif . Dalam penelitian kali ini data diolah dengan *Software SmartPLS 4*, dengan interpretasi hasil yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity, Composite

Reliability, Second Order Confirmatory Analysis, R-Square (R2), dan Indirects Effects (Uji Regresi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tempat Dan Waktu Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil (Dinas Dukcapil) terletak di Jalan Pangeran Diponegoro No.150, Rw. 11, Desa Pesantunan, Kecamatan Wanasari, Kabupaten Brebes. Dinas Dukcapil adalah kantor pemerintahan yang berbasis dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Waktu penelitian ini dilakukan pada Februari sampai Juni tahun 2024.

Convergent Validity

Convergent Validity merupakan model pengukuran dengan item yang memiliki nilai berdasarkan korelasi antara skor item dan nilai konstruk. Indeks *Convergent Validity* adalah diukur dengan faktor AVE, *composite reliability*, *R square*, *cronbachs alpha*. Hasil indeks AVE, *composite reliability*, *R square*, *cronbachs alpha* dapat dilihat pada Tabel 1.

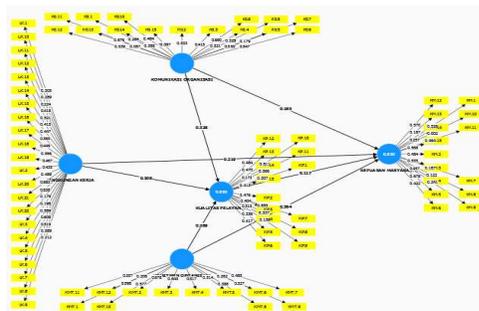
Tabel 1. Convergent Validity

Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Masyarakat	0.635	0.706	0.729	0.184
Komitmen Organisasi	0.680	0.726	0.769	0.236
Komunikasi Organisasi	0.613	0.717	0.720	0.191
Kualitas Pelayanan	0.890	0.928	0.914	0.456
Lingkungan Kerja	0.932	0.953	0.942	0.448

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1 nilai AVE variabel kepuasan masyarakat (0.184), komitmen organisasi (0.236), komunikasi organisasi (0.191), kualitas pelayanan (0.456) dan lingkungan kerja (0.448). nilai AVE terlalu rendah karena masih di bawah 0.50. Hal ini menunjukkan bahwa item-item dalam konstruk tidak mengukur konsep yang sama dengan baik.

Berikut adalah hasil uji *outer model* yang menunjukkan nilai *outer loading* dengan menggunakan alat analisis *SmartPLS 4*.



Gambar 1. Hasil Uji Outer Model

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil analisis yang ditunjukkan oleh gambar 1 menunjukkan bahwa sebanyak 38 dari keseluruhan indikator, sebanyak 79 pernyataan memiliki nilai lebih kecil dari 0.7. Untuk melihat

Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

nilai *loading factor*, data konstruk dapat dilihat dalam Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 2. Nilai Loading Factor Konstruk Eksogen Komunikasi Organisasi

Konstruk	Kode Item	Loading Factor
Komunikasi Organisasi	KO.1	0.286
	KO.2	0.533
	KO.3	0.415
	KO.4	0.521
	KO.5	0.56
	KO.6	0.547
	KO.7	0.179
	KO.8	0.66
	KO.9	0.328
	KO.10	0.484
	KO.11	0.676
	KO.12	0.039
	KO.13	0.067
	KO.14	0.398
	KO.15	-0.097

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil analisis seperti yang tercantum dalam tabel 2 menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel komunikasi organisasi memiliki nilai *loading factor* dibawah 0.7, namun jika nilainya lebih dari > 0.6 masih bisa diterima, maka harus dilakukan estimasi ulang dengan melakukan eliminasi indikator yang memiliki nilai *loading factor* terkecil.

Tabel 3. Nilai Loading Factor Konstruk Eksogen Komitmen Organisasi

Konstruk	Kode Item	Loading Factor
Komitmen Organisasi	KMT.1	0,598
	KMT.2	0.678
	KMT.3	0.64
	KMT.4	0.517
	KMT.5	0.514
	KMT.6	0.262
	KMT.7	0.485
	KMT.8	0.388
	KMT.9	0.327
	KMT.10	0.577
	KMT.11	0.357
	KMT.12	0.206

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil analisis seperti yang tercantum dalam tabel 3 menunjukkan semua indikator pada variabel komitmen organisasi memiliki nilai *loading factor* dibawah 0.7, namun jika nilainya lebih dari > 0.6 masih bisa diterima, maka harus dilakukan estimasi ulang dengan melakukan eliminasi indikator yang memiliki nilai *loading factor* terkecil.

Tabel 4. Nilai Loading Factor Konstruk Eksogen Lingkungan Kerja

Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

Konstruk	Kode Item	Loading Factor
Lingkungan Kerja	LK.1	0.305
	LK.2	0.435
	LK.3	0.179
	LK.4	0.198
	LK.5	0.589
	LK.6	0.608
	LK.7	0.519
	LK.8	0.589
	LK.9	0.212
	LK.10	0.289
	LK.11	0.224
	LK.12	0.419
	LK.13	0.521
	LK.14	0.415
	LK.15	0.447
	LK.16	0.365
	LK.17	0.449
	LK.18	0.566
	LK.19	0.467
	LK.20	0.489
	LK.21	0.683
	LK.22	0.638

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil analisis seperti yang tercantum dalam tabel 4 menunjukkan semua indikator pada variabel lingkungan kerja memiliki nilai *loading factor* dibawah 0.7 namun jika nilainya lebih dari > 0.6 masih bisa diterima, maka harus dilakukan estimasi ulang dengan melakukan eliminasi indikator yang memiliki nilai *loading factor* terkecil.

Tabel 5. Nilai Loading Factor Konstruk Intervening Kualitas Pelayanan

Konstruk	Kode Item	Loading Factor
Kualitas Pelayanan	KP.1	0.307
	KP.2	0.476
	KP.3	0.404
	KP.4	0.31
	KP.5	0.336
	KP.6	0.417
	KP.7	0.655
	KP.8	0.337
	KP.9	0.158
	KP.10	0.611
	KP.11	0.566
	KP.12	0.484
	KP.13	0.47
	KP.14	0.173
	KP.15	0.413

Sumber: Data primer diolah, 2024

Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

Dari hasil analisis seperti yang tercantum dalam tabel 5 menunjukkan semua indikator pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *loading factor* dibawah 0.7, namun jika nilainya lebih dari > 0.6 masih bisa diterima, maka harus dilakukan estimasi ulang dengan melakukan eliminasi indikator yang memiliki nilai *loading factor* terkecil.

Tabel 6. Nilai Loading Factor Kontruk Endogen Kepuasan Masyarakat

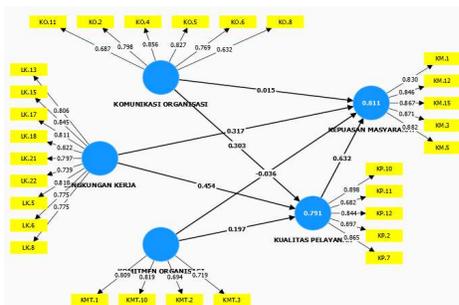
Konstruk	Kode Item	Loading Factor
Kepuasan Masyarakat	KM.1	0.526
	KM.2	0.484
	KM.3	0.535
	KM.4	0.457
	KM.5	0.678
	KM.6	0.422
	KM.7	0.167
	KM.8	0.122
	KM.9	0.341
	KM.10	-0.002
	KM.11	0.464
	KM.12	0.57
	KM.13	0.167
	KM.14	0.257
	KM.15	0.568

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil analisis seperti yang tercantum dalam tabel 6 menunjukkan semua indikator pada variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai *loading factor* dibawah 0.7, namun jika nilainya lebih dari > 0.6 masih bisa diterima, maka harus dilakukan estimasi ulang dengan melakukan eliminasi indikator yang memiliki nilai *loading factor* terkecil. Hasil estimasi ulang dapat dilihat pada gambar 2.

Second Order Confirmatory Analysis

Setelah melakukan estimasi ulang dengan menghilangkan item yang memiliki nilai *loading factor* berada dibawah 0.7, dan lebih kecil dari 0.6. Hasil estimasi ulang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil Uji Outer Model setelah estimasi ulang

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berikut hasil dari estimasi ulang terhadap seluruh konstruk komunikasi organisasi, komitmen organisasi, lingkungan kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Tabel 7. Nilai Loading Factor Seluruh Konstruk

Konstruk	Kode Item	Loading Factor
Komunikasi Organisasi	KO.11	0.687
	KO.2	0.798
	KO.4	0.856
	KO.5	0.827
	KO.6	0.769
	KO.8	0.632
Komitmen Organisasi	KMT.1	0.809
	KMT.10	0.819
	KMT.2	0.694
	KMT.3	0.719
Lingkungan Kerja	LK.13	0.806
	LK.15	0.845
	LK.17	0.811
	LK.18	0.822
	LK.21	0.797
	LK.22	0.739
	LK.5	0.818
	LK.6	0.775
Kualitas Pelayanan	LK.8	0.775
	KP.10	0.898
	KP.11	0.682
	KP.12	0.844
	KP.2	0.897
	KP.7	0.865
Kepuasan Masyarakat	KM.1	0.83
	KM.12	0.846
	KM.15	0.867
	KM.3	0.871
	KM.5	0.882

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil estimasi ulang *loading factor* pada tabel 7 nilai item yang dihasilkan oleh konstruk komunikasi organisasi, komitmen organisasi, lingkungan kerja, kualitas pelayananan kepuasan masyarakat telah memenuhi nilai standar *convergent validity* karena hampir faktor bernilai lebih dari 0.7. Jika nilainya > 0.6 masih bisa diterima dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk adalah valid.

Discriminant Validity

Merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai yang lain. Dengan standar nilai untuk setiap konstruk lebih besar dari 0.7. Berdasarkan tabel 8. Jika nilainya > 0.6 masih bisa diterima hal ini menunjukkan bahwa variabel *manifest* dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 8. Nilai Cross Loading

Kode	Kepuasan Masyarakat	Komitmen Organisasi	Komunikasi Organisasi	Kualitas Pelayanan	Lingkungan Kerja
KM.1	0.83	0.667	0.693	0.705	0.793
KM.12	0.846	0.627	0.669	0.806	0.718
KM.15	0.867	0.639	0.641	0.764	0.741
KM.3	0.871	0.577	0.568	0.745	0.693
KM.5	0.882	0.625	0.68	0.782	0.66
KMT.1	0.618	0.809	0.724	0.702	0.638
KMT.10	0.686	0.819	0.596	0.685	0.744
KMT.2	0.436	0.694	0.571	0.51	0.558
KMT.3	0.425	0.719	0.431	0.472	0.446
KO.11	0.58	0.543	0.687	0.557	0.554
KO.2	0.532	0.559	0.798	0.565	0.598
KO.4	0.605	0.673	0.856	0.699	0.667
KO.5	0.686	0.632	0.827	0.728	0.675
KO.6	0.542	0.575	0.769	0.641	0.594
KO.8	0.509	0.555	0.632	0.53	0.568
KP.10	0.829	0.668	0.652	0.898	0.766
KP.11	0.489	0.64	0.635	0.682	0.728
KP.12	0.779	0.711	0.672	0.844	0.649
KP.2	0.819	0.72	0.792	0.897	0.743
KP.7	0.768	0.604	0.687	0.865	0.715
LK.13	0.593	0.647	0.661	0.602	0.806
LK.15	0.704	0.665	0.665	0.718	0.845
LK.17	0.708	0.545	0.621	0.656	0.811
LK.18	0.649	0.726	0.713	0.706	0.822
LK.21	0.584	0.639	0.691	0.616	0.797
LK.22	0.515	0.567	0.591	0.618	0.739
LK.5	0.68	0.673	0.648	0.755	0.818
LK.6	0.747	0.608	0.531	0.653	0.775
LK.8	0.791	0.662	0.634	0.769	0.775

Sumber: Data primer diolah, 2024

Untuk mengukur realibilitas suatu konstruk dalam PLS-SEM dengan aplikasi SmartPLS, digunakan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability*. Namun, penilaian menggunakan *Cronbach's Alpha* memberikan nilai yang lebih rendah sehingga disarankan untuk menggunakan *composite reliability* dan nilainya harus lebih dari 0.7. Pada tabel 9 di bawah ini dapat dilihat bahwa semua nilai variabel dalam pengujian reliabilitas baik menggunakan *Cronbach's Alpha* maupun *composite reliability* memiliki nilai diatas 0.7, dan pengujian validitas menggunakan AVE dengan nilai lebih dari 0.5. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel yang diujikan valid dan reliabel, sehingga dapat dilakukan pengujian model struktural.

Tabel 9. Konstruk Realibilitas dan Validitas

Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

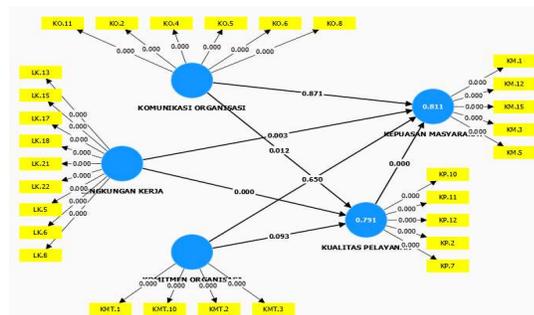
Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Masyarakat	0.911	0.912	0.934	0.738
Komitmen Organisasi	0.761	0.786	0.847	0.581
Komunikasi Organisasi	0.856	0.865	0.894	0.586
Kualitas Pelayanan	0.894	0.904	0.923	0.707
Lingkungan Kerja	0.929	0.932	0.941	0.639

Sumber: Data primer diolah, 2024

Pada tabel 9 dapat dilihat bahwa Kelima konstruk memiliki nilai *Cronbach's alpha*, *composite reliability* (rho_a), dan *composite reliability* (rho_c) di atas 0,70. Artinya, item-item dalam setiap konstruk mengukur konsep dasar yang sama. Kelima konstruk juga memiliki nilai *average variance extracted* (AVE) di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki validitas konvergen yang baik. Artinya, item-item dalam setiap konstruk mengukur konsep dasar yang sama dan bahwa konstruk tersebut menangkap sejumlah varians yang bermakna. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel yang diujikan valid dan reliabel, sehingga dapat dilakukan pengujian model struktural.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model sktruktural bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif model sktruktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen.



Gambar 3. Hasil Uji Outer Model setelah estimasi ulang

Sumber: Data primer diolah, 2024

Untuk melakukan penilaian signifikansi pengaruh antar variabel, dilakukan prosedur *bootstrapping*. Prosedur *bootstrap* menggunakan seluruh sampel asli untuk kemudian dilakukan *resampling* kembali.

R-Square (R2)

R-Square digunakan untuk mengukur kekuatan prediksi dari model sktruktural. R-Squares menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah

Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

memiliki pengaruh yang substantif. Nilai R-squares 0.70, 0.50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat dan lemah (Muhson, 2022).

Tabel 10. R Squares

Konstruk	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0.811	0.802
Kualitas Pelayanan	0.791	0.784

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil R-Squares pada tabel 10 menunjukkan bahwa nilai R-Squares pertama adalah 0,811. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 81,1%. Sedangkan nilai R-Squares kedua adalah 0,791. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi organisasi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 79,1%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Indirects Effects (Uji Regresi)

Pada tahap ini akan dibahas analisis PLS-SEM dengan efek intervening, yaitu hubungan antara konstruk eksogen dan endogen melalui variabel penghubung. Dengan kata lain, pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen bisa secara langsung tetapi juga bisa melalui variabel penghubung. Ada tiga tahap pengujian, tahap pertama adalah pengujian pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dan harus signifikan pada nilai t-statistik lebih besar dari 1.96.

Tabel 11. Total Indirect Effects (Tahap Pertama)

Konstruk	Original Sample (O)	Sampel Mean (M)	Standard Dviation (STDEV)	T Statistic ((O/STDEV))	P Values
Komitmen Organisasi -> Kepuasan Masyarakat	-0.036	-0.044	0.08	0.454	0.65
Komunikasi Organisasi -> Kepuasan Masyarakat	0.015	0.02	0.094	0.162	0.871
Lingkungan Kerja -> Kepuasan Masyarakat	0.317	0.32	0.107	2.966	0.003

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t-statistik 0.454 lebih kecil dari 1.96, Komunikasi organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t-statistik 0,162 lebih kecil dari 1.96, dan Lingkungan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t-statistik 2,966 lebih besar dari 1.96, Maka, syarat pertama untuk menguji efek mediasi terpenuhi, dan dapat dilanjutkan pada tahap kedua. Tahap kedua adalah pengujian pengaruh variabel eksogen terhadap variabel intervening dan harus signifikan pada nilai t-statistik lebih besar dari 1.96.

Tabel 12. Total Effects (Tahap Kedua)

Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

Konstruk	Original Sample (O)	Sampel Mean (M)	Standard Dviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Values
Komitmen Organisasi -> Kualitas Pelayanan	0.197	0.218	0.117	1.68	0.093
Komunikasi Organisasi -> Kualitas Pelayanan	0.303	0.279	0.121	2.501	0.012
Lingkungan Kerja -> Kualitas Pelayanan	0.454	0.456	0.119	3.815	0

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari tabel 12 dapat dilihat bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t-statistik 1.680 lebih kecil dari 1.96, komunikasi organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t-statistik 2.501 lebih besar dari 1.96, dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t-statistik 3.815 lebih besar dari 1.96. Tahap ketiga adalah pengujian secara tidak langsung pengaruh variabel eksogen komunikasi organisasi, komitmen organisasi, dan lingkungan kerja dengan variabel intervening kualitas pelayanan terhadap endogen kepuasan masyarakat. Dan harus signifikan pada nilai t-statistik lebih besar dari 1.96.

Tabel 13. Specific Indirect Effects (Tahap Ketiga)

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Dviation (STDEV)	T Statistic (O/STDEV)	P Values
Lingkungan Kerja -> Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0.286	0.289	0.092	3.127	0.002
Komitmen Organisasi -> Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0.124	0.138	0.08	1.565	0.118
Komunikasi Organisasi -> Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0.191	0.177	0.086	2.236	0.025

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari tabel 13 dapat diketahui bahwa hubungan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat yang di interveningi oleh kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t-statistik 3.127 lebih besar dari 1.96 dan nilai p value $0.002 < 0,05$, hubungan komitmen organisasi terhadap kepuasan masyarakat yang di interveningi oleh kualitas pelayanan adalah tidak berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik 1.565 lebih kecil dari 1.96 dan nilai p value $0.118 > 0,05$, sedangkan hubungan komunikasi organisasi terhadap kepuasan masyarakat yang di interveningi oleh kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif dan signifikan dan ditunjukkan dengan nilai t-statistik 2.236 lebih besar dari 1,9 dan nilai p value 0.025 lebih kecil 0,05.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa: (1) Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang baik di Dinas Dukcapil Brebes akan mempengaruhi kualitas

Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

pelayanan. (2) Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan, Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi di Dinas Dukcapil Brebes tidak bisa mempengaruhi kualitas pelayanan. (3) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik di Dinas Dukcapil Brebes akan mempengaruhi kualitas pelayanan. (4) Komunikasi organisasi memiliki pengaruh negative terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Brebes tidak bisa meningkatkan kepuasan masyarakat secara langsung. (5) Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi Dinas Dukcapil Brebes tidak bisa meningkatkan kepuasan masyarakat secara langsung. (6) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung. (7) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang baik di Dinas Dukcapil Brebes dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. (8) Komunikasi organisasi di Dinas Dukcapil Brebes berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dapat menghubungkan pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan masyarakat. (9) Komitmen organisasi di Dinas Dukcapil Brebes berpengaruh negative terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan komitmen di Dinas Dukcapil Brebes tidak bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. (10) Lingkungan kerja di Dinas Dukcapil Brebes berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dapat menghubungkan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Peneliti dengan beberapa pertimbangan, menyarankan bagi peneliti dan Dinas Dukcapil Brebes agar melakukan beberapa hal berikut: (1) Bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di objek penelitian yang berbeda, agar penelitian selanjutnya lebih baik dan lebih lengkap lagi, dan dapat mengambil keputusan secara menyeluruh. (2) Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti kualitas pelayanan dengan variabel lainnya. karena penelitian yang terdahulu masih sangat sedikit terkait variabel kualitas pelayanan. (3) Bagi Dinas Dukcapil Brebes untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan cara meningkatkan pelayanan yang ada.

DAFTAR REFERENSI

- Agus Surya Bharmawan & Naufal Hanif. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa (1)* (A. S. Bharmawan . Anugrah, Triadi, Azryan, Rihsyah, & Hidayat. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan Metode Skm.
- Arianto, & Kurniawan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir).
- Azwina, & Yusuf. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*.
- Irene Silviani, & Pustaka. (2020). *Komunikasi Organisasi* (Irene Siviani). Scopindo Media Pustaka.
- Ekonomi, Mataram, & Penulis. (2024). *Pengaruh Keterlibatan Kerja Karyawan , Karakteristik Pekerjaan dan Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasional pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Asrani Asrani Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Mat. 2(2)*.
- Hamidah, & Pertiwi Hari Sandi. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumen Umkm Keripik Pisang di Desa Kertaraharja. *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(1), 3416–3424.
- Hereyanti, & Hariyono. (2021). Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi dan Pengawasan terhadap

Pengaruh Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Dinas Dukcapil Brebes)

- Kinerja Karyawan PT. Kalimantan Prima Persada (KPP). *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*.
- Insani, & Setiyariski. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Sereho Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329.
- Muhson. (2022). Analisis Statistik dengan SmartPLS. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–34.
- Norawati, Yusup, Yunita, & Husein. (2021). Analisis Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai Bapenda Kabupaten Kampar. *Menara Ilmu*, XV(01), 95–106.
- Nurhandayani. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 108–110.
- Pramana, Herawati, & Septyarini. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 331–351.
- Pranata, Martini, & Mustika. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nicepro Megatama. *Values*, 1(4), 102–111.
- Putra, Henry Restu, Pebrianto, Yusuf, Sudrartono, Tiris, Ganesha, & Piksi. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Making Testament At Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1984–1903.
- Qomainsi, & Dharmawan. (2022). Komunikasi Organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Program Bupati Ngantor di Desa). *Commercium*, 05(3), 179–190.
- Rahmawati, Sa'adah, & Chabib. (2020). *Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan* (D. Zulfikar (ed.); 1st ed.). LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Safitri, Bela, Mujahid, & Sahrul. (2024). Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(3), 309–316.
- Sagita, & Qarni. (2022). Peran Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Medan. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 129–135.
- Trijultian. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pos Bantuan Hukum terhadap Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)*, 2(11), 3765–3772.
- Utami. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(1), 1–10.
- Wahid, & Romadani. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1).
- Wijaya, Candra, Duwiska, Junita, Ela, Khodijah, Siti, Dalimunthe, Hasian, Firi, Agusni, Ramadhani, Rizky, M., Nurdalila, N., & Rambe, F. (2022). Peranan Komunikasi Organisasi bagi Kepemimpinan Organisasi di MTs Al-Ikhlas Sidodadi Ramunia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 13737–13747.
- Yusuf, R. M., & Syarif, D. (2018). *Komitmen Organisasi* (2nd ed.). Nas Media Pustaka.