



**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN
LELANG DENPASAR**

Oleh

Ni Wayan Ari Sudiartini¹, Ni Kadek Ari Sintya Dewi², Sri Ernawati Zunaidin³

¹Jurusan Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahendradatta

²Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahendradatta

³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, NTB

E-mail: ¹wayan.ari1987@gmail.com, ²arisintyadw@gmail.com,

³sriernawati.stiebima@gmail.com

Abstrak

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang didukung oleh tindakan petugas yang baik, bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat dimana hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan suatu instansi. dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tentu tidak mudah, karena tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi seperti pengaruh dari kepemimpinan transformasional, komunikasi *interpersonal* dan komitmen organisasional, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kepemimpinan transformasional, komunikasi *interpersonal* dan komitmen organisasional tersebut terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, dalam penelitian ini memiliki sampel berjumlah 42 orang yang merupakan karyawan dari Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersumber dari data primer, pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi, wawancara, studi dokumentasi, kepustakaan dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi berganda, dan uji kelayakan model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepemimpinan transformasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, hal tersebut dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,435 > 1,686$), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). (2) Komunikasi *interpersonal* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, hal tersebut dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,978 > 1,686$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). (3) Komitmen Organisasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, hal tersebut dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,318 > 1,686$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). (4) Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi *Interpersonal*, Komitmen Organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, hal tersebut dibuktikan dari nilai f_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($13,198 > 2,852$), serta nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$).

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional, Kualitas Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara yang

berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah dan mempunyai tugas di bidang pelayanan kekayaan negara, piutang negara, penilaian,



dan lelang. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar juga memberikan pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara sungguh-sungguh untuk menjalankan tugas dan fungsi serta perannya dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*).

Tabel 1
Fenomena-fenomena

Variabel	Fenomena
Kualitas Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya komplain oleh debitur yang tidak terima asset jaminannya dilelang tanpa sepengetahuannya 2. Adanya komplain oleh masyarakat yang mengalami kendala dalam pengembalian uang jaminan lelang 3. Adanya komplain dari pihak pemohon lelang yang mengalami pembatalan lelang sebagai akibat dari adanya perubahan sistem yang mendadak.

Dengan adanya fenomena-fenomena tersebut dapat diketahui bahwa hal tersebut dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi/penyampai informasi kepada pengguna jasa sehingga banyak pengguna jasa yang tidak mengetahui informasi terbaru terkait jasa yang diberikan, hal tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi baik secara *internal* maupun *eksternal* pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar. Faktor *internal* meliputi motivasi kerja karyawan, kepemimpinan, komunikasi *interpersonal*, komitmen organisasional, budaya organisasi, kompetensi karyawan, perencanaan fasilitas, pemberdayaan aparatur, proses perubahan, manajemen konflik, desain pekerjaan dan stres kerja (Hardiansyah, 2014). Faktor *eksternal* yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik dapat berasal dari pemerintah, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, implementasi kebijakan pelayanan terpadu, kontrol sosial dan dari berbagai pihak lainnya

Komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih, di mana setiap peserta dapat langsung

menangkap reaksi orang lain, baik secara lisan maupun tertulis. Faktor komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi pelayanan publik terutama dalam komunikasi antarpribadi. Kegagalan membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya aliran informasi dalam pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kepemimpinan transformasional adalah mengubah para pegawai untuk mengejar tujuan-tujuan organisasi daripada tujuan-tujuan yang bersifat pribadi. Para pemimpin transformasional mengubah para pengikutnya dengan menciptakan perubahan dalam tujuan, nilai, kebutuhan, kepercayaan, dan aspirasi mereka. Mereka menyelesaikan transformasi ini dengan membandingkan dengan konsep diri para pengikut nilai dan identitas personal mereka.

Dengan demikian kepemimpinan transformasional merupakan cara memotivasi bawahan terhadap tujuan jangka panjang, ketimbang keinginan jangka pendek serta pencapaian dan aktualisasi diri ketimbang kesejahteraan, mampu mengekspresikan visi yang jelas dan menginspirasi orang untuk mencapai visi tersebut sehingga dalam pemberian kualitas pelayanan sangat diperlukan gaya kepemimpinan transformasional agar visi dan misi dalam organisasi dapat tercapai dan dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan yang baik dapat diterapkan.

Komitmen organisasional adalah suatu keinginan kuat untuk tetap sebagai organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi dengan kata lain merupakan suatu sikap loyalitas karyawan kepada organisasi. Komitmen organisasional juga sebagai sebuah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan kepada organisasional dan merupakan suatu proses



berkelanjutan dimana anggota organisasional mengungkapkan perhatian mereka terhadap organisasional, terhadap keberhasilan organisasional serta kemajuan yang berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Kepemimpinan Transformasional

Gaya kepemimpinan transformasional adalah tipe pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk mengenyampingkan kepentingan pribadi mereka dan memiliki kemampuan mempengaruhi yang luar biasa menurut Indra Kharis (2015). Kepemimpinan transformasional menginspirasi pengikut mereka tidak hanya untuk mempercayai dirinya sendiri secara pribadi, tetapi juga mempercayai potensi mereka sendiri untuk membayangkan dan menciptakan masa depan organisasi yang lebih baik. Pemimpin transformasional menciptakan perubahan besar, baik dalam diri maupun organisasi mereka Emron Edison dkk (2016, p.98)

Komunikasi *Interpersonal*

Suranto (2011) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Menurut Devito (dalam Wisnuwardhani, 2012), mengatakan komunikasi merupakan tingkah laku satu orang atau lebih yang berkaitan dengan proses pengiriman dan penerimaan pesan. Jadi, komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau sekelompok kecil yang bersifat langsung dengan melibatkan kontak pribadi sehingga tercipta komunikasi yang dalam.

Komitmen Organisasional

Robbins dalam (Sopiah, 2008, p.155) mendefinisikan bahwa komitmen organisasional sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi. Menurut

Luthans (2006, p.224) komitmen organisasional adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi, dengan kata lain merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Menurut Mahmudi (2005:205-210), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyono (2014: 14) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif kausal, menurut Sugiyono (2014: 56) hubungan asosiatif kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi di sini ada variabel



independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional (X_1), Komunikasi *Interpersonal* (X_2) dan Komitmen Organisasional (X_3), sedangkan variabel terikatnya (*dependent variable*) adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian
2. Uji Asumsi Klasik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Berdasarkan dari hasil analisis yang diperoleh pada tabel 4.13, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kepemimpinan transformasional adalah sebesar 3,435 dengan nilai signifikansi 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,686 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. maka dapat diketahui bahwa variabel kepemimpinan transformasional (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik (Y), dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil analisis tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dan kuesioner yang dilakukan peneliti kepada pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, dari hasil wawancara dan kuesioner dapat dijelaskan bahwa masing masing pemimpin disetiap devisi memiliki gaya kepemimpinan transformasional yang sangat baik, dimana pimpinan selalu memberikan motivasi, dorongan semangat kepada bawahan agar dapat selalu memberikan pelayanan yang maksimal, pimpinan selalu siap membantu bawahan apabila diperlukan dan dalam menyelesaikan masalah melihat dari segala sudut pandang, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat pengguna jasa. Hal ini dapat dilihat pada nilai skor rata-rata yang diperoleh pada kuesioner untuk

variabel kepemimpinan transformasional yaitu sebesar 4,91 dapat dikategorikan sangat baik karena berada pada *interval* > 4,5.

Hasil analisis ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ruffiah, Muhsin (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Komunikasi *Interpersonal*, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan”. Hasil dari penelitian tersebut adalah ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.

Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan dari hasil analisis yang diperoleh pada tabel 4.13, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel komunikasi *interpersonal* adalah sebesar 3,978 dengan nilai signifikansi 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,686 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat diketahui bahwa variabel komunikasi *interpersonal* (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik (Y), dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil analisis tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dan kuesioner yang dilakukan peneliti kepada pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, dari hasil wawancara dan kuesioner dapat dijelaskan bahwa para pegawai memiliki komunikasi *interpersonal* yang baik dimana hal tersebut dapat dilihat dari pegawai yang berinteraksi atau berkomunikasi dengan baik tanpa adanya perasaan perbedaan kekuasaan atau status kerja, merasa terbuka ketika berkomunikasi dengan rekan kerja maupun dengan pimpinan, dan saling bertukar pendapat antara rekan kerja maupun pimpinan dalam menyelesaikan suatu permasalahan, sehingga hal tersebut dapat membantu mempercepat penyelesaian masalah



yang terjadi dan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat pada nilai skor rata-rata yang diperoleh pada kuesioner untuk variabel komunikasi *interpersonal* yaitu sebesar 4,02 dapat dikategorikan baik karena berada pada *interval* 3,5 - 4,5

Hasil analisis ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ruffiah, Muhsin (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Komunikasi *Interpersonal*, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan”. Hasil dari penelitian tersebut adalah ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara komunikasi *interpersonal* terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.

Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Berdasarkan dari hasil analisis yang diperoleh pada tabel 4.13, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel komitmen organisasional adalah sebesar 2,318 dengan nilai signifikansi 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,686 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat diketahui bahwa variabel komitmen organisasional (X_3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik (Y), dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil analisis tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dan kuesioner yang dilakukan peneliti kepada pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, dari hasil wawancara dan kuesioner dapat dijelaskan bahwa seluruh pegawai memiliki komitmen dan loyalitas yang tinggi pada organisasi, hal tersebut dibuktikan dengan pegawai yang merasa senang menghabiskan sisa karirnya di kantor tersebut, pegawai merasa bahwa masalah yang terjadi pada kantor menjadi permasalahan pegawai juga, dan pegawai juga merasa bahwa kantor sudah sangat berjasa bagi

hidup mereka. Dengan demikian pegawai yang memiliki komitmen tinggi dan loyalitas akan menerima semua tugas atau pekerjaan dengan rasa tanggung jawab tinggi, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga dapat dilihat pada nilai skor rata-rata yang diperoleh pada kuesioner untuk variabel komitmen organisasional yaitu sebesar 4,56 dapat dikategorikan sangat baik karena berada pada *interval* >4,5.

Hasil analisis ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Elsy Selviana Lie (2015) dengan judul penelitian “Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank NTT”. Hasil dari penelitian tersebut adalah komitmen organisasional secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Bank NTT. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi *Interpersonal*, dan Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan dari hasil analisis yang diperoleh pada tabel 4.13, dapat diketahui bahwa nilai f_{hitung} untuk seluruh variabel adalah sebesar 13,198 dengan nilai signifikansi 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari nilai f_{tabel} sebesar 2,852 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat diketahui bahwa variabel kepemimpinan transformasional, komunikasi *interpersonal*, dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik (Y), sehingga apabila kepemimpinan transformasional, komunikasi *interpersonal*, dan komitmen organisasional mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik juga akan mengalami peningkatan. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima.

PENUTUP Kesimpulan



Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi *interpersonal*, dan komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kepemimpinan Transformasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, hal tersebut dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,435 > 1,686$), dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$).

Komunikasi *interpersonal* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, hal tersebut dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3,978 > 1,686$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$).

Komitmen Organisasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, hal tersebut dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,318 > 1,686$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$).

Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi *Interpersonal*, Komitmen Organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, hal tersebut dibuktikan dari nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($13,198 > 2,852$), serta nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$),

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu :

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan dapat lebih meningkatkan lagi kinerja pegawai terutama pegawai pada bidang pelayanan publik agar memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat pengguna jasa.

Kepada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar diharapkan agar lebih rutin mengadakan seminar/webinar kepada masyarakat agar pengguna jasa dapat mengetahui perkembangan terkait jasa yang diberikan dan untuk mengurangi adanya komplain pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Denpasar.

Bagi peneliti lain di masa yang akan datang, yang ingin melakukan penelitian yang sejenis, disarankan untuk menggunakan variabel terbaru atau menambah variabel lain. Selain itu, juga dapat menambahkan indikator-indikator lain dari variabel yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik sehingga dapat memberikan gambaran dan penjelasan yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afifah, N. (2017). Gaya Kepemimpinan Transformasional, Orientasi Pasar Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pdam Tirta Khatulistiwa Pontianak Kalimantan Barat. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 1(1), 1-23.
- [2] AJI, B. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta). *Prodi Manajemen 2017*.
- [3] Arthawan, K. J., & Mujiati, N. W. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada LPD Kesiman Di Denpasar (*Doctoral Dissertation, Udayana University*).
- [4] Aryani, P. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, dan Kinerja Karyawan



- Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- [5] Bahaudin, M. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Kereta Api Indonesia Di Kabupaten Lamongan). *Jekma*, 1(5).
- [6] Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [7] Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi *Interpersonal* Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- [8] Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Gava Media.
- [9] Kasim, L. M., Adnyani, I. D., & Netra, I. G. S. K. Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Dan *Servant Leadership* Terhadap Komitmen *Organizational* Karyawan *Single Fin Bar And Restaurant* Di Kabupaten Badung.
- [10] Lie, E. S. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Ntt. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 64-72.
- [11] Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- [12] Rahmi, S. (2021). Komunikasi *Interpersonal* Dan Hubungannya Dalam Konseling. Syiah Kuala University Press.
- [13] Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2018). Pengaruh Komunikasi *Interpersonal*, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163-1177.
- [14] Selvi Rianti, Z. R., & Yuliani, F. Kualitas Pelayanan Publik. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 412-419.
- [15] Setiaji, A., & Djastuti, I. (2015). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Staff Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang) (*Doctoral Dissertation*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis).
- [16] Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [17] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta
- [18] Tucunan, R. J. A., Supartha, W. G., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi Dan Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(09), 533-550.
- [19] Zayani, N. A., Muhsin, M., & Rozi, F. (2020). Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi *Interpersonal*, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 768-788.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN