

## **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN MASYARAKAT DENGAN KOMUNIKASI ORGANISASI SEBAGAI MEDIASINYA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG**

**I GUSTI MADE DHARMA HARTAWAN<sup>1)</sup>, KADEK FLORESYA PUTRI ARYASARI<sup>2)\*</sup>**

**Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma**

**<sup>1)</sup>[dharmahartawan74@gmail.com](mailto:dharmahartawan74@gmail.com), <sup>2)</sup>[floresiaputri@gmail.com](mailto:floresiaputri@gmail.com) (corresponding)**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah lingkungan kerja dan komunikasi organisasi berpengaruh akan kualitas layanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yaitu sebanyak 56 karyawan. Skala pengukurannya menggunakan skala likert yang kemudian Data yang didapatkan diproses menggunakan metode analisis SEM PLS. Pada penelitian ini hasil yang didapat yaitu 1) Lingkungan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. 2) Lingkungan kerja juga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. 3) Komunikasi organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. 4) Lingkungan kerja memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kualitas layanan masyarakat dengan komunikasi organisasi sebagai mediasi.

---

**Kata kunci:** *Lingkungan Kerja; Komunikasi Organisasi; Kualitas Layanan Masyarakat.*

### **ABSTRACT**

*This study aims to investigate whether the operational environments and communication within the organization impact the service quality at the Population and Civil Registrations Service of Buleleng Regency. Conducted within the service itself, the research encompassed all 56 employees. Utilizing a Likert scale for measurement, data was analyzed using the SEM PLS technique. Finding indicate that: 1) The operational environments positively and significantly influences service quality at the Buleleng Regency Population and Civil Registration Service. 2) The operational environment also positively and significantly affects organizational communication within the service. 3) Organizational communication demonstrates a positive and significant impact on service quality at the service. 4) The operational environment directly affects community service quality, with organizational.*

---

**Keywords:** *Work Environment; Organizational Communication; Quality of Community Services*

### **PENDAHULUAN**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menekankan pentingnya pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan pelanggan, dengan pemerintah bertanggung jawab menyediakan layanan berkualitas. Riani (2021) menggambarkan pelayanan publik sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara sesuai peraturan, meliputi barang, jasa, dan administratif. Kepuasan masyarakat menjadi indikator kualitas pelayanan yang baik.

Dahar et al. (2019) menyoroti pentingnya lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan yang baik, yang sehat, aman, dan nyaman, bisa meningkatkannya kemampuan karyawan perihal menyelesaikannya tugas, yang berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng harus terus meningkatkannya kualitas pelayanan administrasi kependudukan untuk memenuhi tuntutan hukum dan mempertahankan kepercayaan

masyarakat. Peningkatan kualitas lingkungan kerja dan komunikasi internal menjadi kunci untuk mencapai tujuan ini, karena dapat mendorong kinerja karyawan dan pencapaian visi dan misi institusi.

Lingkungan kerja fisik meliputi keseluruhan akan kondisi fisik yang ada di tempat kerja yang memengaruhi karyawan, sementara lingkungan kerja non-fisik mencakup aspek hubungan kerja. dan komunikasi antar rekan kerja. Komunikasi yang efektif dalam organisasi sangat penting untuk mengoptimalkan kinerja karyawan, karena hubungan yang baik antara pimpinan serta bawahan bisa mendorong pencapaian kinerja yang diharapkan.

Disdukcapil Kabupaten Buleleng, sebagai lembaga pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, bertanggung jawab mendukung Bupati dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan tingginya permintaan pelayanan administrasi, Disdukcapil harus terus meningkatkan kualitas layanan untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan mempermudah pencapaian visi dan misi instansi.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini:

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Komunikasi Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?
3. Apakah Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?
4. Apakah Komunikasi Organisasi memediasi pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Layanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja berpengaruh langsung terhadap Kualitas Layanan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Komunikasi Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
3. Untuk mengetahui Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.
4. Untuk mengetahui Komunikasi Organisasi memediasi pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas layanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

## **METODE PENELITIAN**

Analisis data penelitian tujuannya agar menyelesaikan masalah serta menguji hipotesis yang sudah terumuskan. Data yang dikumpulkan akan dikategorikan dan ditabulasi sesuai dengan kelompoknya dan dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan ialah analisis jalur (path analysis) dengan bantuan perangkat lunak versi 4.1.0.2. yang merupakan model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis variance atau component based SEM, yang sering dikenal dengan Partial Least Square (PLS).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yang jumlahnya 129 orang. Teknik pengambilan sampel yang dipakai ialah *proporsional random sampling*. Menurut Arikunto dalam Mursalina & Zubaidah (2020) *Propotional Random Sampling* ialah metode pengambilan sampel yang bertujuan agar mendapatkan sampel yang representatif dengan cara menentukan jumlah subjek dari tiap strata atau area secara merata, sesuai dengan proporsi jumlah subjek di setiap strata atau area tersebut. Oleh karena itu, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 56 karyawan. dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

### **Instrumen Penelitian**

Menurut Umar dan Husein dalam Puspitaningsih et al (2023) Teknik angket adalah metode pengumpulan data melalui pemberian kuesioner kepada responden, yang kemudian memberikan jawaban terhadap pertanyaan tersebut. Kuesioner dalam penelitian ini mempergunakan skala dari 1 hingga 5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, dan data yang diperoleh merupakan data interval.

## Teknik Analisis Data

### Outer Model

Model pengukuran dipergunakan dalam menentukan nilai validitas dan reliabilitas dari hubungan antara indikator dan variabel laten. Pada penelitian ini, hubungan antara indikator dan variabel laten bersifat reflektif. Oleh karena itu, untuk menilai validitas, digunakan validitas *convergent validity* dan *discriminant validity*.

### Uji Inner Model

Nilai Adjusted R Square memberi indikasi yang cukup akurat dibandingkan R Square didalam mengevaluasi seberapa baik konstruk eksogen dapat memperjelas konstruk endogen. (Amalia et al., 2023)

### Uji t

Uji-t digunakan sebagai alat uji hipotesis internal penelitian dengan PLS dengan menggunakan metode bootstrap. Bootstrap adalah proses uji resampling oleh sistem kalkulator untuk mengukur keakuratan estimasi sampel. Bootstrap digunakan untuk memverifikasi keberadaan hubungan signifikan di antara variabel yang diteliti. Hipotesis dapat diterima jika nilai bootstrap nilai t statistic > 1,96 dan nilai p-value < 0,05 (Wijayanto et al., 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Outer Model

#### Convergent Validity

- a. *Convergent validity* mengukur seberapa baik korelasi antara konstruk dan variabel laten. Menurut Irwan & Adam (2015), nilai loading faktor yang ideal adalah di atas 0,70, menunjukkan bahwa indikator tersebut valid dalam merepresentasikan konstruk yang diukur.

**Tabel 1. Hasil Loading Faktor**

	Lingkungan Kerja	Komunikasi Organisasi	Kualitas Layanan Masyarakat
X1	0,924		
X2	0,804		
X3	0,910		
Z1		0,841	
Z2		0,835	
Z3		0,846	
Z4		0,766	
Z5		0,839	
Y1			0,771
Y2			0,752
Y3			0,780
Y4			0,752
Y5			0,767

Berdasarkan analisis data yang ditampilkan pada Tabel 1 nilai outer model antara konstruk dan Variabel sudah memenuhi syarat convergent validity. Hal ini dibuktikan dengan nilai loading factor pada indikator yang lebih besar dari 0,70, menunjukkan bahwa indikator tersebut valid sebagai alat ukur dari konstruk yang diwakilinya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan data ini Telah dinyatakan valid dan siap untuk digunakan dalam analisis berikutnya. Validitas konvergen yang terpenuhi menegaskan bahwa hubungan antara konstruk dan indikatornya sesuai dengan harapan teoretis.

- b. *Average Variance*

Dalam penelitian untuk mengukur validitas determinan juga terdapat pada *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai validitas deskriminan dapat dikatakan valid apabila  $AVE > 0,50$  (Kurniawan & Winoto, 2022). Hasil AVE dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2. Hasil Average Variance Extracted**

<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	
Lingkungan Kerja	0,682
Kualitas Layanan Masyarakat	0,585
Komunikasi Organisasi	0,776

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa variabel Lingkungan Kerja, Komunikasi Organisasi, dan Kualitas Layanan Masyarakat memiliki nilai AVE lebih dari 0,50. Ini menunjukkan bahwa sampel ini valid dan memenuhi syarat untuk penelitian lanjutan. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa data yang dipergunakan dapat diandalkan dan relevan untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Reliabilitas

Menurut Kurniawan & Winoto (2022), untuk menguji reliabilitas, Perlu memeriksa nilai composite reliability dari serangkaian indikator yang mengukur sebuah konstruk. Jika nilai tersebut melebihi 0,70, maka dapat dianggap reliabilitasnya baik. Selain itu, keandalan pengukuran juga dapat dikonfirmasi dengan mengevaluasi nilai *Cronbach's alpha*, yang seharusnya juga melebihi 0,70.

**Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas**

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reability (rhoa)</i>
Lingkungan Kerja	0,883	0.884
Kualitas Layanan Masyarakat	0,823	0,825
Komunikasi Organisasi	0,854	0,855

Tabel 3 menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja, Komunikasi Organisasi, dan Kualitas Layanan Masyarakat memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, dengan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* semua melebihi 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut dapat dianggap konsisten dan dapat diandalkan dalam pengukuran dalam penelitian ini. Dengan reliabilitas yang baik seperti ini, hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

### Inner Model

*R-square* digunakan untuk mengukur seberapa pengaruh sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Amalia et al., 2023). Hasil Inner model dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. Hasil Analisis Inner Model**

<i>R-square</i>	
Kualitas Layanan Masyarakat	0,738
Komunikasi Organisasi	0,384

Table 4 menunjukkan nilai *R-square* Kualitas Layanan Masyarakat senilai 0,738 artinya variabilitas konstruk kualitas layanan diartikan oleh lingkungan kerja dan komunikasi organisasi sebesar 73,8% untuk variabel laten, sedangkan 26,2% dijelaskan dengan variabel lain. Nilai *R-square* komunikasi organisasi menunjukkan hasil 0,384 artinya variabilitas konstruk komunikasi organisasi diartikan oleh lingkungan kerja sebesar 38,4% untuk variabel laten, sedangkan 61,6% dijelaskan dengan variabel lain.

### Uji t

Dalam penelitian menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS) dengan pendekatan *bootstrap*, uji-t digunakan untuk menguji hipotesis internal. *Bootstrap* merupakan teknik resampling yang digunakan untuk mengevaluasi ketepatan estimasi sampel. Terdapat dua jenis pengujian hipotesis dalam *bootstrap* pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh langsung terjadi ketika variabel laten eksogen berdampak langsung pada variabel laten endogen. tanpa mediator yang memediasi hubungan tersebut. Menurut Wijayanto et al. (2022), untuk menguji pengaruh langsung, hipotesis dapat diterima jika nilai t-statistic dari *bootstrap* melebihi 1,96 dan nilai p-value kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung tersebut signifikan secara statistik dan dapat diandalkan untuk diterapkan dalam analisis lebih lanjut.

**Tabel 5. Hasil Uji Pengaruh Langsung**

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>
Lingkungan kerja-> Kualitas Layanan	0,670	0,682	0,109	6,131	0,000
Lingkungan kerja ->Komunikasi organisasi	0,620	0,626	0,099	6,244	0,000
Komunikasi -> Kualitas Layanan	0,263	0,257	0,129	2,040	0,042

Berdasarkan hasil uji-t yang tertera di Tabel 5.5, temuan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji-t menggunakan metode bootstrap menunjukkan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas layanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, dengan koefisien 0,670 dan p-value 0,000, yang jauh di bawah tingkat signifikansi 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan lingkungan kerja berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.
2. Uji-t dengan metode bootstrap juga mengungkapkan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh positif yang signifikan akan komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, dengan koefisien sebesar 0,620 dan p-value 0,000. Ini menunjukkan bahwa perbaikan lingkungan kerja dapat meningkatkan kualitas komunikasi organisasi di lembaga tersebut.
3. Hasil uji-t dengan metode bootstrap menunjukkan bahwa komunikasi organisasi terdapat pengaruh positif yang signifikan akan kualitas layanan masyarakat, dengan koefisien sebesar 0,263 dan p-value 0,042. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan komunikasi organisasi akan Berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat.
4. Untuk menguji hipotesis yang melibatkan pengaruh tidak langsung, yaitu melalui variabel perantara, nilai t-statistic dari bootstrap harus melebihi 1,96 dan p-value harus kurang dari 0,05 untuk menerima hipotesis tersebut, sejalan dengan penelitian yang dikutip dari Wijayanto et al. (2022).

**Tabel 6. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung**

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>
Lingkungan kerja-> Komunikasi Organisasi ->Kualitas Layanan	0,415	0,430	0,109	3,794	0,000

Berdasarkan hasil dari Tabel 6. dapat disimpulkan bahwa melalui cara tidak langsung, lingkungan kerja memiliki pengaruh positif akan kualitas layanan masyarakat dengan koefisien senilai 0,415 dan p-value 0,000, yang lebih rendah dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan yang diberikan karyawan berhubungan positif dengan peningkatan lingkungan kerja, namun pengaruh ini terjadi melalui efek positif komunikasi organisasi yang lebih dulu terjadi.

Secara lebih detail, hasil ini menunjukkan bahwa meningkatnya lingkungan kerja dapat mempengaruhi peningkatan dalam komunikasi organisasi, yang kemudian berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Dengan demikian, komunikasi organisasi berfungsi sebagai mediator yang penting dalam hubungan antara lingkungan kerja dan kualitas layanan masyarakat di konteks penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Layanan Masyarakat

Dalam konteks pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, lingkungan kerja yang mendukung berperan penting dalam memperbaiki kualitas layanan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif, termasuk aspek fisik dan non-fisik seperti keamanan, kenyamanan, serta hubungan kerja yang harmonis, memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja dan motivasi pegawai. Lingkungan kerja yang mendukung memfasilitasi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas administratif dengan lebih efisien dan efektif. Ini berarti bahwa upaya untuk memperbaiki kondisi lingkungan kerja dapat berkontribusi langsung terhadap peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dalam hal kecepatan, ketepatan, maupun kepuasan atas layanan yang diberikan. (Wahyudi, et. al., 2020).

Selain itu, lingkungan kerja yang baik juga berpengaruh pada citra dan reputasi institusi di mata masyarakat. Ketika karyawan merasa didukung dan diberdayakan oleh lingkungan kerja yang positif, mereka cenderung lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menciptakan lingkungan di mana pelayanan administratif kependudukan dapat berjalan lebih lancar dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, investasi dalam meningkatkan kondisi lingkungan kerja tidak hanya berdampak pada karyawan, tetapi juga secara langsung meningkatkan persepsi masyarakat terhadap keandalan dan profesionalisme institusi pelayanan publik. (Khaeruman et al., 2021).

### Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komunikasi Organisasi

Berdasarkan hasil pengujian yang sudah terlaksana, ditemukan bahwa hipotesis kedua terbukti, yaitu bahwa semakin baik lingkungan kerja, semakin meningkat pula Interaksi organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Bahri (2018), yang memperlihatkan bahwa komunikasi, terutama komunikasi interpersonal, memiliki hubungan positif dengan kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang harmonis cenderung menciptakan suasana yang nyaman bagi karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan semangat kerja, keseriusan, dan ketelitian dalam menjalankan tugas di Disdukcapil Buleleng.

Lingkungan kerja yang mendukung juga memiliki peran krusial didalam peningkatan produktivitas karyawan. Saat karyawan merasa lingkungan kerja memberikan dukungan yang nyaman, mereka cenderung lebih terdorong untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Hal ini tentu saja berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan. Selain itu, hubungan kerja yang harmonis antara rekan kerja, atasan, dan bawahan juga terdapat dampak yang signifikan akan mutu kerja yang dihasilkan, Ketika hubungan interpersonal berjalan lancar dan harmonis, kolaborasi antar karyawan menjadi membaik, yang pada akhirnya mendukung dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka dari itu, pentingnya menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang memadai tidak hanya untuk meningkatkan komunikasi organisasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa karyawan dapat berkinerja maksimal dalam mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

### **Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kualitas Layanan**

Komunikasi organisasi yang efektif memiliki peran krusial dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Penelitian mengindikasikan bahwa komunikasi yang baik antara berbagai tingkatan dalam organisasi, baik dalam hubungan vertikal antara atasan dan bawahan maupun dalam hubungan horizontal di antara sesama rekan kerja, dapat memfasilitasi koordinasi yang lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan efisiensi dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Komunikasi yang efektif juga membantu dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat waktu, sehingga mengurangi risiko kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, komunikasi organisasi yang baik juga berkontribusi pada memperkuat hubungan antara organisasi dengan masyarakat. Ketika informasi disampaikan dengan baik dan transparan, hal ini membantu dalam membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap institusi tersebut. Pada tingkat yang lebih dalam, komunikasi yang efektif juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan publik, dimana kejelasan dan responsivitas dalam komunikasi sangat diperlukan, upaya untuk meningkatkan komunikasi organisasi dapat membawa dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. (Amal et al., 2020).

Terakhir, pentingnya komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan juga terlihat dari perspektif manajemen sumber daya manusia. Komunikasi yang harmonis antara atasan dan bawahan tidak hanya meningkatkan koordinasi kerja, tetapi juga mewujudkan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Hal ini memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih termotivasi dan fokus pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, upaya untuk memperbaiki komunikasi organisasi di Disdukcapil Buleleng tidak hanya relevan untuk meningkatkan efektivitas operasional, tetapi juga untuk memastikan bahwa institusi tersebut tetap memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dan diatur oleh undang-undang.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Masyarakat Dimediasi Oleh Komunikasi**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilaksanakan, ditemukan bahwa hipotesis keempat terbukti, yaitu bahwa semakin baik komunikasi organisasi memediasi lingkungan kerja, semakin meningkat kualitas layanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Temuan ini sejalan akan penelitian yang dilakukan oleh Goni (2016), yang menunjukkan bahwa kepuasan dalam komunikasi organisasi dapat secara positif mempengaruhi berbagai aspek kualitas layanan, seperti kepuasan terhadap prosedur pelayanan, memenuhi persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, dan waktu penyelesaian pelayanan.

Komunikasi organisasi merupakan kegiatan yang penting dalam suatu organisasi, di mana pesan komunikasi disampaikan dalam hubungan vertikal antara atasan dan bawahan, serta dalam hubungan horizontal antara rekan kerja. Komunikasi yang efektif memfasilitasi pemahaman yang baik antara berbagai pihak dalam organisasi, yang pada gilirannya mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung. Hal ini berkontribusi pada pengembangan kualitas layanan dalam organisasi, karena interaksi yang baik antara komunikator dan penerima pesan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara karyawan, antara karyawan dan atasan, serta antara organisasi dengan masyarakat.

Dengan demikian, pentingnya memperhatikan dan meningkatkan komunikasi organisasi yang efektif sebagai mediator lingkungan kerja dalam konteks pelayanan publik dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan masyarakat. Hasil ini

sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyoroti pentingnya kondisi lingkungan kerja yang kondusif dalam mendukung kinerja pegawai dan efektivitas organisasi (Wahyudi et al., 2020; Khaeruman, 2021). Lingkungan kerja yang nyaman dan aman memberikan dukungan yang diperlukan bagi karyawan untuk melaksanakan tugas dengan lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

lebih jauh, penelitian ini juga menegaskan bahwa komunikasi organisasi yang baik di lingkungan kerja memberikan dampak positif yang signifikan akan kualitas layanan masyarakat. Penemuan ini konsisten dengan penelitian Bahri (2018), yang menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif memfasilitasi kolaborasi dan pemahaman yang baik antara berbagai tingkatan dalam organisasi. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan koordinasi antar karyawan, tetapi juga memperkuat hubungan dengan masyarakat dalam konteks layanan publik.

Komunikasi organisasi yang efektif juga terbukti menjadi perantara dalam hubungan antara lingkungan kerja serta kualitas layanan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa upaya dalam peningkatan komunikasi organisasi mampu memperkuat dampak positif lingkungan kerja terhadap pelayanan publik. Goni (2016) menyatakan bahwa komunikasi yang memuaskan dapat meningkatkan kepuasan terhadap prosedur pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dalam konteks pelayanan publik di Disdukcapil Buleleng, pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memperkuat komunikasi organisasi menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat. Upaya ini tidak hanya berdampak pada efisiensi dan efektivitas karyawan dalam menjalankan tugas-tugas administratif, tetapi juga pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan yang kompleks antara lingkungan kerja, komunikasi organisasi, dan kualitas layanan masyarakat di institusi pelayanan publik. Implikasi dari temuan ini menunjukkan perlunya investasi dalam memperbaiki dan menjaga aspek-aspek tersebut agar dapat mencapai sasaran organisasi dalam menyediakan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

## Saran

Berdasarkan pemaparan di atas, maka saran yang dapat diajukan menerapkan hasil pengujian yang telah dilakukan yaitu :

### 1. Bagi perusahaan

Dengan penelitian ini bagi karyawan diharapkan para karyawan atau pegawai dapat meningkatkan dalam melaksanakan tugas yang diberikan seperti melakukan pelatihan ataupun memiliki inisiatif dalam bekerja yang nantinya akan dapat memberikan peningkatan pada kualitas layanan masyarakat.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya yang akan mengadakan dalam bidang yang sejenis, dianjurkan untuk menambahkan atau mempertimbangkan penggunaan variabel bebas tambahan selain lingkungan kerja dan komunikasi organisasi. Dengan demikian, penelitian dapat melakukan perbandingan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memiliki potensi agar memperbaiki kualitas layanan yang disediakan oleh karyawan kepada masyarakat. Langkah ini diharapkan dapat menghasilkan temuan baru yang bermanfaat bagi pengembangan dalam bidang sumber daya manusia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amal, S., Mahsyar, A., & Efliansya Parawu, H. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 1(3), 2013–2015.
- Amalia, S., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2023). Dampak *Electronic Word of Mouth* dan *Percieved Value* dalam Meningkatkan *Online Repurchase Intention* pada Platform Tokopedia. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(3), 619–636.
- Bahri, A. N. (2018). Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama (Jisa)*, 1(1), 128.
- Bahri, A. N. (2018). Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama (Jisa)*, 1(1), 128.
- Dahar, V., Pangke, M. S., & Laloma, A. (2019). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan (studi kasus di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 25–47.
- Goni, M. (2016). Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Acta Diurna*, 5(3).
- Irwan, & Adam, K. (2015). METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains UIIn*, 53–68.

- Khaeruman, Marnisyah, L., Idrus, S., Irawati, L., Farradia, Hj. Yuary, Erwanyiningsih, E., Hartatik, Supatmin, Yuliana, Aisyah, Hj. Nur, Natan, N., Widayanto, Mutinda Teguh, & Ismawati. (2021). Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus. In *Bookchapter*. CV. AA. RIZKY.
- Kurniawan, Y., & Winoto, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera)*. 6(1), 74–85.
- Mursalina, & Zubaidah. (2020). Hubungan Strategi Pembelajaran Mandiri Melalui Daring Oleh Guru Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran Seni Rupa Di Smpn 26 Padang. *Serupa The Journal of Art Education*, 9(4), 446.
- Puspitaningsih, tenri sayu, Kurniawan, agung widhi, & Haeruddin, ikhwan maulana. (2023). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Ibunda Di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen*, 1(1).
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Wahyudi, S. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 3(2), 262–275.
- Wahyudi, S., Firman, A., & Gusti, D. H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Kabupaten Pinrang. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 1, 1–12.
- Wijayanto, P., Suharti, L., & Chaniago, R. (2022). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Employee Engagement Dan Dampaknya Terhadap Turn-Over Intentions Dengan Job Characteristics Sebagai Pemoderasi (Studi Pada Karyawan Generasi Y Di Indonesia). *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(1), 83–98.