



Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Interpersonal, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan Administrasi Perkantoran Kantor Pemerintah Daerah

Almara Siska Dita Risty¹, Agung Winarno²

^{1,2}Universitas Negeri Malang, Indonesia

E-mail: almara.siska.2104126@students.um.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-01-10 Revised: 2025-02-20 Published: 2025-03-03 Keywords: <i>Leadership; Interpersonal Communication; Information Technology; Quality of Administrative Services; Governance.</i>	The quality of public administrative services is a crucial component in achieving good governance. This study aims to analyze the influence of leadership, interpersonal communication, and the utilization of information technology on the quality of administrative services at the Magetan Regency Government Office. The research employed a quantitative method with a causal associative approach, involving 241 respondents selected through stratified random sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The results indicate that leadership, interpersonal communication, and the utilization of information technology have a positive and significant effect on service quality. Effective leadership, open and empathetic communication, and optimal utilization of technology were found to improve efficiency, transparency, and public satisfaction. However, challenges remain in ensuring equitable technology implementation and enhancing leadership and communication skills. This study recommends leadership and communication training as well as strengthening technology infrastructure to improve administrative service quality.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-01-10 Direvisi: 2025-02-20 Dipublikasi: 2025-03-03 Kata kunci: <i>Kepemimpinan; Komunikasi Interpersonal; Teknologi Informasi; Kualitas Layanan Administrasi; Tata Kelola Pemerintahan.</i>	Kualitas layanan administrasi publik merupakan komponen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, melibatkan 241 responden yang dipilih secara stratified random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kepemimpinan yang efektif, komunikasi yang terbuka dan empatik, serta pemanfaatan teknologi yang optimal terbukti meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Namun, terdapat tantangan dalam pemerataan pemanfaatan teknologi dan pengembangan keterampilan kepemimpinan serta komunikasi. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan kepemimpinan dan komunikasi, serta penguatan infrastruktur teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi.

I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan administrasi publik merupakan salah satu pilar utama dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Di Indonesia, pelayanan administrasi sering kali menjadi sorotan karena masih menghadapi berbagai tantangan, seperti ketidaktepatan waktu, ketidakefisienan, dan kurangnya transparansi (Maryam, 2016). Hal ini berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah, yang kerap dipersepsikan sebagai kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan survei Ombudsman Republik Indonesia (2019), indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik hanya berada pada

kategori "cukup", yaitu dengan nilai berkisar antara 70 hingga 75%. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan implementasi nyata di lapangan.

Salah satu faktor kunci yang memengaruhi kualitas layanan administrasi adalah kepemimpinan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik (Anugraainsa et al., 2022). Namun, penelitian lain menemukan bahwa pengaruh kepemimpinan tidak selalu signifikan, terutama jika faktor-faktor lain seperti prosedur birokrasi dan teknologi informasi tidak mendukung (Rahmi, 2021). Selain itu, komunikasi

interpersonal antara pemberi layanan dan masyarakat juga menjadi elemen penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan berkualitas (Ruffiah & Muhsin, 2018).

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi keterkaitan antara kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi. Pemanfaatan teknologi, misalnya, telah terbukti meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik, meskipun penerapannya masih terkendala oleh infrastruktur dan resistensi dari pegawai (Setiawati et al., 2023). Sementara itu, komunikasi interpersonal yang kurang efektif dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan menurunkan kepuasan masyarakat (Weningtyas, 2012). Gap penelitian ini adalah kurangnya kajian yang secara simultan mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam konteks layanan administrasi perkantoran, terutama di wilayah pemerintah daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi perkantoran di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan. Fokus utama penelitian ini adalah mendeskripsikan kondisi kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji sejauh mana kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan administrasi, bagaimana komunikasi interpersonal memengaruhi kualitas layanan, dan bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dapat mendorong efisiensi dan transparansi dalam pelayanan administrasi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif asosiatif kausal yang menguji pengaruh kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi perkantoran.

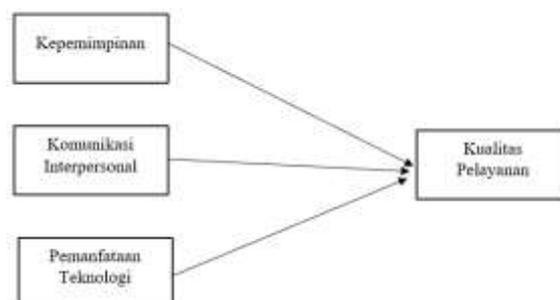
Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner dari responden (data primer) serta dokumen dan literatur terkait (data sekunder). Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert lima poin.

Pengukuran Variabel:

1. Kepemimpinan diukur dengan partisipasi, motivasi, pengambilan keputusan, dan keadilan. sebagaimana diadaptasi dari Northouse (2018).

2. Komunikasi Interpersonal meliputi kejelasan informasi, responsivitas, hubungan, dan empati (McLean, 2018).
3. Pemanfaatan Teknologi Informasi mencakup aksesibilitas, kecepatan proses, transparansi, dan akuntabilitas (Laudon & Laudon, 2018).
4. Kualitas Layanan Administrasi menggunakan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Zeithaml et al., 1990).

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam kerangka pikir penelitian seperti ditunjukkan ada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian dilakukan pada Oktober 2024 di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan. Pegawai administrasi (populasi: 640 orang), dengan sampel 241 orang yang dipilih menggunakan stratified random sampling. Prosedur Penelitian: Meliputi penyusunan, uji validitas dan reliabilitas kuesioner, distribusi kuesioner, serta analisis data menggunakan perangkat lunak statistik. Teknik Analisis Data: Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan variabel, dengan uji asumsi klasik sebelum analisis. Instrumen Penelitian: Kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Responden Penelitian

Analisa demografi responden didasarkan pada jenis kelamin, usia, status pekerjaan, dan lama bekerja yang ditunjukkan pada tabel di bawah

Tabel 1. Profil Responden

Demografi	Kelompok	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52,28
	Perempuan	47,72
Usia	< 25 tahun	23,24
	25-34 tahun	26,97
	35-44 tahun	26,14

	45-54 tahun	14,94
	> 55 tahun	8,71
Status Pekerjaan	PNS	70,95
	Honorer	19,50
	Kontrak	9,54
Lama Bekerja	< 1 tahun	18,26
	1-5 tahun	35,27
	6-10 tahun	27,39
	> 10 tahun	19,09

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

2. Validitas dan Reabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Untuk 241 responden, nilai r tabel sebesar 0,124. Sebuah item dinyatakan valid jika memiliki nilai r hitung > r tabel atau p < 0,05. Hasil uji validitas ditampilkan pada Tabel berikut.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	P (sig)	Validitas
Kepemimpinan	KE1	0.722	<0.001	Valid
	KE2	0.815	<0.001	Valid
	KE3	0.876	<0.001	Valid
	KE4	0.874	<0.001	Valid
	KE5	0.897	<0.001	Valid
	KE6	0.902	<0.001	Valid
	KE7	0.822	<0.001	Valid
	KE8	0.759	<0.001	Valid
Komunikasi Interpersonal	KI1	0.717	<0.001	Valid
	KI2	0.820	<0.001	Valid
	KI3	0.877	<0.001	Valid
	KI4	0.892	<0.001	Valid
	KI5	0.896	<0.001	Valid
	KI6	0.885	<0.001	Valid
	KI7	0.858	<0.001	Valid
	KI8	0.792	<0.001	Valid
Pemanfaatan Teknologi	PT1	0.686	<0.001	Valid
	PT2	0.809	<0.001	Valid
	PT3	0.852	<0.001	Valid
	PT4	0.906	<0.001	Valid
	PT5	0.892	<0.001	Valid
	PT6	0.867	<0.001	Valid
	PT7	0.826	<0.001	Valid
	PT8	0.767	<0.001	Valid
Kualitas Layanan	KL1	0.502	<0.001	Valid
	KL2	0.673	<0.001	Valid
	KL3	0.751	<0.001	Valid
	KL4	0.837	<0.001	Valid
	KL5	0.864	<0.001	Valid
	KL6	0.871	<0.001	Valid
	KL7	0.859	<0.001	Valid
	KL8	0.860	<0.001	Valid
	KL9	0.820	<0.001	Valid
	KL10	0.735	<0.001	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Sebuah variabel

dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,6. Hasil uji reliabilitas ditampilkan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
1	Kepemimpinan	0.937	Reliabel
2	Komunikasi Interpersonal	0.942	Reliabel
3	Pemanfaatan Teknologi	0.934	Reliabel
4	Kualitas Layanan	0.930	Reliabel

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Tolerance VIF
1 (Constant)	11.529	2.899		3.978	.000	
KE	.176	.062	.163	2.859	.005	.020 11.120
KI	.404	.061	.380	6.653	.000	.010 2.109
PT	.281	.063	.253	4.427	.000	.000

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan regresi berikut:

$$KL = 11.529 + 0.176(KE) + 0.404(KI) + 0.281(PT) \quad (1)$$

Dengan KL adalah kualitas layanan, KE adalah kepemimpinan, KI adalah Komunikasi Interpersonal dan PT adalah pemanfaatan teknologi.

Hasil uji-t menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan, dengan detail sebagai berikut:

- Kepemimpinan (KE): Nilai t sebesar 2,859 dan signifikansi 0,005, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.
- Komunikasi Interpersonal (KI): Nilai t sebesar 6,653 dan signifikansi 0,000, menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan.
- Pemanfaatan Teknologi (PT): Nilai t sebesar 4,427 dan signifikansi 0,000, menunjukkan pengaruh positif yang signifikan.

Persamaan tersebut memiliki $R^2 = 0,230$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,230 menunjukkan bahwa model regresi ini dapat menjelaskan 23% variabilitas dalam variabel dependen (Kualitas Layanan) yang dipengaruhi oleh variabel independen (Kepemimpinan, Komunikasi Interpersonal, dan Pemanfaatan Teknologi). Sisanya sebesar

77% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Nilai ini menunjukkan bahwa model memiliki daya jelaskan yang rendah hingga sedang, tergantung pada konteks penelitian.

B. Pembahasan

1. Kondisi Kepemimpinan, Komunikasi Interpersonal, dan Pemanfaatan Teknologi dalam Organisasi

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan penelitian berada dalam kategori Baik. Para pemimpin telah mampu memberikan arahan, motivasi, serta pengambilan keputusan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, komunikasi interpersonal yang cukup efektif telah mendukung koordinasi dan hubungan kerja yang harmonis, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam alur komunikasi yang lebih terbuka. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi telah berjalan dengan baik dan membantu meningkatkan efisiensi kerja, seperti penerapan sertifikat elektronik dalam sistem e-government yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Magetan.

Meskipun kondisi ketiga aspek ini cukup baik, masih terdapat peluang untuk meningkatkan efektivitasnya lebih lanjut. Kepemimpinan perlu lebih inovatif dan adaptif dalam menghadapi tantangan masa depan, sementara komunikasi interpersonal dapat lebih ditingkatkan melalui sistem informasi manajemen yang lebih terintegrasi. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi masih bisa dioptimalkan dengan mengikuti perkembangan terbaru agar lebih responsif terhadap perubahan. Dengan terus melakukan perbaikan di ketiga aspek ini, organisasi diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, kolaborasi, dan kualitas layanan secara lebih optimal.

2. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, terutama melalui kemampuan pemimpin dalam memahami kebutuhan organisasi,

memotivasi bawahan, dan mengambil keputusan berbasis data. Penelitian Sutrisno dalam Susanto et al. (2022) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan memengaruhi aktivitas anggota kelompok untuk mencapai tujuan organisasi, yang sejalan dengan temuan Wahjosumidjo dalam Prayudi et al. (2022) mengenai pentingnya pemimpin dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis. Penelitian Ardana et al. dalam Halim (2023) menyoroti implementasi gaya kepemimpinan adaptif dan transformasional sebagai solusi untuk memaksimalkan pengaruh terhadap kualitas layanan. Sudiartini et al. (2023) juga menemukan bahwa kepemimpinan transformasional mampu mendorong inovasi dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, yang berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Selain itu, penelitian Anugranta et al. (2022) mengungkapkan bahwa meskipun kontribusi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik tidak selalu signifikan dalam semua konteks, kemampuan pemimpin untuk menciptakan suasana kerja kondusif tetap menjadi elemen penting. Hal ini sejalan dengan temuan Mujahidin et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki dampak positif pada kinerja pegawai dan secara tidak langsung meningkatkan kualitas layanan. Pemimpin yang mampu memberikan visi, motivasi, dan inspirasi dapat meningkatkan kepuasan kerja staf, yang berkontribusi pada pelayanan berkualitas. Dengan demikian, penguatan kepemimpinan di berbagai aspek, seperti komunikasi dan pengambilan keputusan berbasis data, tetap menjadi kunci untuk mendukung keberhasilan pelayanan publik.

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, di mana semakin baik komunikasi interpersonal dalam organisasi, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Komunikasi yang efektif dapat memperkuat hubungan kerja antarindividu, meningkatkan koor-

dinasi, dan memungkinkan penyampaian informasi yang jelas serta tanggapan cepat terhadap kebutuhan pengguna. Pendapat ini sejalan dengan definisi Rogers dalam Sugiyo (2005), yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan verbal dan nonverbal yang menjadi dasar hubungan antar individu. Selain itu, teori McLean (2018) menegaskan bahwa indikator seperti kejelasan informasi, responsivitas, empati, dan hubungan interpersonal yang baik menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian mendukung, seperti Raffiah dan Muhsin (2018), menunjukkan bahwa keterbukaan, empati, dan kemampuan mendengarkan dalam komunikasi interpersonal berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Fitri (2020) menemukan bahwa komunikasi terapeutik, yang mencakup empati dan keterbukaan, mampu meningkatkan hubungan antara pemberi dan penerima layanan serta berdampak positif pada kepuasan pengguna. Handayani & Suryani (2019) juga menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif menciptakan layanan yang responsif dan memperkuat kepercayaan antara organisasi dan masyarakat. Namun, dinamika komunikasi interpersonal sering kali dipengaruhi oleh perbedaan gaya komunikasi dan persepsi individu, sehingga penting untuk membangun budaya komunikasi yang inklusif melalui pelatihan keterampilan komunikasi dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterbukaan untuk meningkatkan kualitas layanan.

4. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, di mana penggunaan teknologi yang optimal dapat meningkatkan efisiensi proses dan kualitas interaksi dengan pelanggan. Teknologi informasi memungkinkan percepatan kerja, peningkatan akurasi, dan responsivitas layanan terhadap kebutuhan pengguna. Dengan penerapan teknologi yang tepat, organisasi dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas, menciptakan

pengalaman pengguna yang lebih baik. Roger mendefinisikan teknologi sebagai alat bantu yang mengurangi ketidakpastian melalui hubungan sebab-akibat, sedangkan Laudon (2018) menyoroti indikator aksesibilitas, kecepatan proses, transparansi, dan akuntabilitas teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian mendukung, seperti Raffiah & Muhsin (2018), menegaskan pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi proses kerja, responsivitas organisasi, dan kualitas pelayanan administrasi, khususnya di sektor publik. Jaka et al. (2017) menunjukkan bahwa teknologi berperan dalam efektivitas komunikasi dan kinerja karyawan, sementara Sudiartini et al. (2023) menemukan bahwa teknologi informasi yang diterapkan secara optimal mampu meningkatkan transparansi, aksesibilitas, dan kecepatan layanan. Namun, variasi dalam penilaian responden mengindikasikan bahwa implementasi teknologi belum merata, dengan tantangan seperti kurangnya pelatihan, akses terbatas, dan resistensi terhadap teknologi baru. Oleh karena itu, organisasi perlu menginvestasikan sumber daya dalam pelatihan dan infrastruktur untuk memastikan teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam meningkatkan kualitas layanan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Kualitas kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi pada pemerintah daerah dalam tingkat yang baik. Selain itu, kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Kantor Pemda Kabupaten Magetan. Kepemimpinan yang efektif, ditunjukkan melalui kemampuan memberikan arahan, motivasi, dan pengambilan keputusan yang mendukung, berkontribusi positif terhadap pelayanan yang lebih optimal. Komunikasi interpersonal yang baik, dengan ciri keterbukaan, empati, dan responsivitas, mendukung hubungan kerja yang harmonis dan koordinasi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi telah membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi

dalam pelayanan, meskipun masih terdapat tantangan dalam pemerataan manfaat teknologi di seluruh unit kerja. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi antara kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan teknologi informasi dalam membangun tata kelola pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap harapan masyarakat.

B. Saran

Disarankan untuk meningkatkan pelatihan kepemimpinan dan komunikasi interpersonal, serta memperluas akses dan pelatihan teknologi informasi di seluruh unit kerja. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor lain seperti budaya organisasi atau kepuasan kerja untuk dapat melengkapi pemahaman tentang upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Anugrahsa, Y., M. H. Alfaruqi, dan K. Hermanto. 2022. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat." *Jurnal Tambora* 6(3).
- Fauzi, Taty, Yulia Andriani, dan Omar Hendro. 2020. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru Serta Dampaknya Dalam Pengambilan Keputusan Di SMA Dan SMK Muhammadiyah Kota Palembang." *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 5(1).
- Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon. 2018. *Management Information Systems (Managing the Digital Firm)*, Fifteenth Edition. 15th ed. New York: Pearson Education, Inc.
- Maryam, N. S. 2016. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi* 6(1):1-15.
- Northouse, P. G. 2018. *Leadership: Theory and Practice*. Sage Publications.
- Nurlaila, Zuriatin, dan Nurhasanah. 2024. "Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan Dan Prospek Dalam Implementasi E-Government Di Kabupaten Bima." *Public Service and Governance Journal* 5(2):21-34.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2019. "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik." Retrieved October 10, 2024 (<https://ombudsman.go.id>).
- Prayudi, Ahmad, Warsani Purnama Sari, dan Desy Astrid Anindya. 2022. *Kepemimpinan*. Deli Serdang: UMA Press.
- Ruffiah, dan Muhsin. 2018. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan." *Economic Education Analysis Journal* 7.
- Setiawati, Erlina, Herna Fita Fitriana, dan B. I. Maliki. 2023. "A Literature Approach: Dynamics of Strategic Management in Increasing the Effectiveness of Public Service." *Cendekia* 17(2):338-50.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antar Pribadi*. Semarang: UNNES Press.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Noto, N. Lilis Suryani, Iman Syatoto, dan Darmadi. 2022. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt . Global Informasi." *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management, and Business* 5(4):1006-12.
- Weningtyas, E. 2012. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Psikologika* 17(1):1-12.
- Zeithmal, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.