

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN
MEDAN SATRIA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Muthia Novita Ramadhani

202010325373



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi

Nama Mahasiswa : Muthia Novita Ramadhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325373

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024

Jakarta, 02 Februari 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I



Dr. Tungga Buana Irfana, SE., M.Pd
NIDN. 0309067807

Dosen Pembimbing II



Supriyanto, SE., M M
NIDN. 0020067201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi

Nama Mahasiswa : Muthia Novita Ramadhani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325373

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024

Jakarta, 02 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D
NIDN. 0307066401

Sekretaris Tim Penguji : Matdio Siahaan, SE., MM
NIDN. 0413047002

Penguji : Dr. Tungga Buana Irfana, SE., M.Pd
NIDN. 0309067807

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi" ini ialah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 02 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Muthia Novita Ramadhani

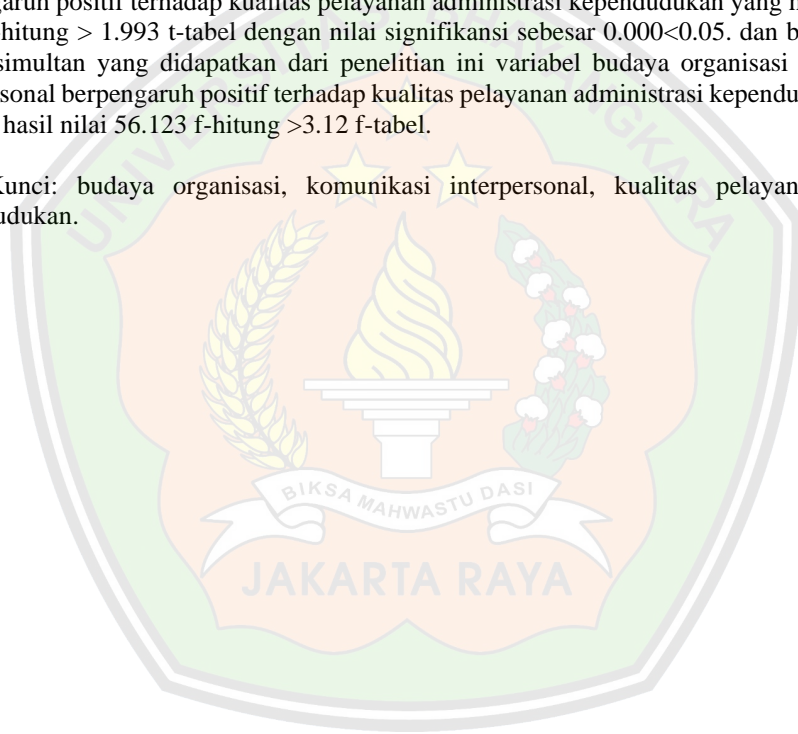
202010325373

ABSTRAK

Muthia Novita Ramadhani, 202010325373. **Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi.**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Probability Sampling dengan Random Sampling yaitu sebanyak 76 responden. Alat mengolah data yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan software SPSS versi 27. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang menunjukkan nilai 3.633 t-hitung > 1.993 t-tabel dengan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$. selain itu variabel komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang menunjukkan nilai 5.367 t-hitung > 1.993 t-tabel dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. dan berdasarkan hasil secara simultan yang didapatkan dari penelitian ini variabel budaya organisasi dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan di peroleh hasil nilai 56.123 f-hitung > 3.12 f-tabel.

Kata Kunci: budaya organisasi, komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan administrasi kependudukan.



ABSTRACT

Muthia Novita Ramadhani, 202010325373. *The Effect of Organizational Culture and Interpersonal Communication on the Quality of Population Administration Services in Medan Satria Village Bekasi.*

The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture and interpersonal communication on the quality of population administration services in Medan Satria Village, Bekasi. The type of research used in this research is quantitative research. The sampling technique used in this study was Probability Sampling with Random Sampling, namely 76 respondents. The data processing tool used in this research is using SPSS version 27. Based on the results of the study, it shows that partially the organizational culture variable has a positive effect on the quality of population administration services which shows a value of $3.633 t\text{-count} > 1.993 t\text{-table}$ with a significance value of $0.001 < 0.05$. In addition, the interpersonal communication variable partially has a positive effect on the quality of population administration services which shows a value of $5.367 t\text{-count} > 1.993 t\text{-table}$ with a significance value of $0.000 < 0.05$. and based on the simultaneous results obtained from this study, the organizational culture and interpersonal communication variables have a positive effect on the quality of population administration services by obtaining a value of $56.123 f\text{-count} > 3.12 f\text{-table}$.

Keywords: *organizational culture, interpersonal communication, quality of population administration services*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, hingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN MEDAN SATRIA BEKASI”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat menyelesaikannya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
4. Ibu Murti Wijayanti, SE., MM. Selaku Dosen Perwalian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

5. Bapak Dr. Tungga Buana Irfana, SE., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta kemudahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Supriyanto, SE., M M Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, masukan serta mengajarkan penulis untuk membuat skripsi dengan baik dan benar.
7. Segenap Dosen dan jajaran Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Pimpinan dan Pegawai Kelurahan Medan Satria yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan informasi dan data penelitian.
9. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Achmad Yani dan Ibu Titin Kartini serta kedua kakak saya ka Sarah dan ka Kamal yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

Jakarta, 02 Februari 2024



Muthia Novita Ramadhani

202010325373

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Bagi Umum	14
1.4.3 Bagi Peneliti	15
1.4.4 Bagi Organisasi Kelurahan Medan Satria Bekasi	15
1.5 Sistematika Penulisan	15
BAB II	17
TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Telaah Teoritis	17
2.1.1 Budaya Organisasi	17
2.1.2 Komunikasi Interpersonal	26
2.1.3 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	35
2.2 Telaah Empiris	45
2.3 Kerangka Konseptual	47

2.4	Hipotesis Penelitian	49
BAB III		50
METODELOGI PENELITIAN		50
3.1	Desain Penelitian	50
3.2	Populasi dan Sampel	51
3.2.1	Populasi Penelitian	51
3.2.2	Sampel Penelitian.....	51
3.3	Teknik Pengumpulan Data	53
3.4	Jenis dan Sumber Data	54
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	55
3.5.1	Waktu Penelitian	55
3.5.2	Tempat Penelitian.....	55
3.6	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	55
3.7	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	56
3.7.1	Uji Validitas	56
3.7.2	Uji Reliabilitas	57
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.7.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	59
3.7.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	60
3.7.6	Uji Hipotesis	60
BAB IV		62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Gambaran Umum Instansi.....	62
4.1.1	Profil Instansi	62
4.1.2	Visi Kelurahan Medan Satria Bekasi	62
4.1.3	Misi Kelurahan Medan Satria Bekasi	63
4.1.4	Struktur Organisasi	64
4.2	Deskripsi Data	65
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	65
4.2.2	Identitas Responden	65
4.3	Hasil Uji Instrumen	70
4.3.1	Uji Validitas	70

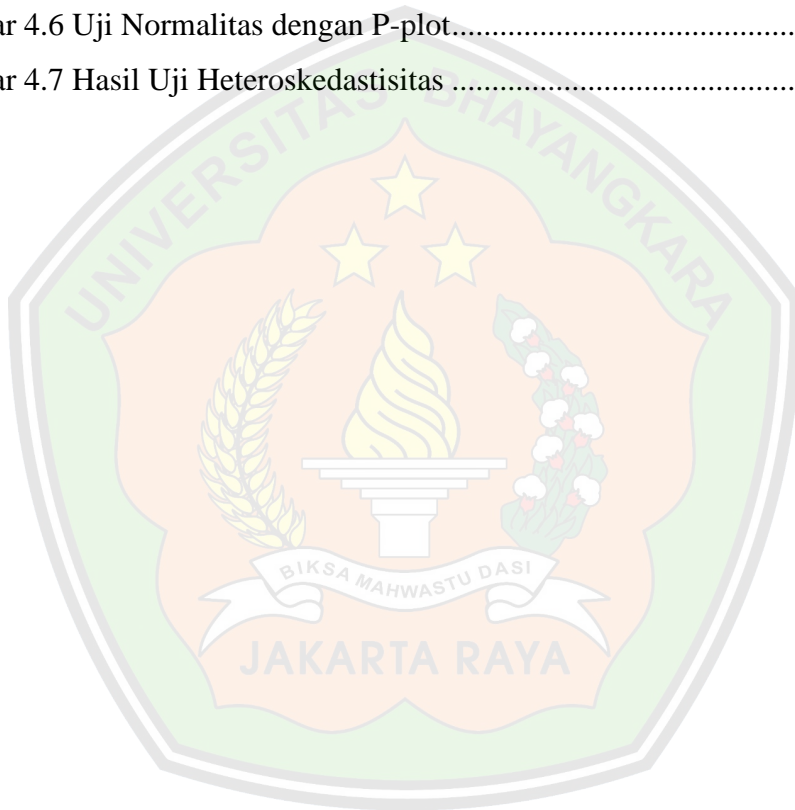
4.3.2	Uji Reliabilitas	72
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.1	Uji Normalitas.....	72
4.4.2	Uji Multikolinearitas	74
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.6	Uji Koefisien Determinasi R^2	77
4.7	Uji T (Uji Parsial).....	78
4.8	Uji F (Simultan).....	80
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.9.1	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	81
4.9.2	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	84
4.9.3	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	87
BAB V.....		91
PENUTUP.....		91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Implikasi Manajerial.....	92
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	4
Tabel 3.1 Skala Likert.....	54
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	56
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner.....	65
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas (X1).....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (X2).....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (Y).....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial).....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Medan Satria.....	64
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	67
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	69
Gambar 4.6 Uji Normalitas dengan P-plot.....	73
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian	103
Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian	104
Lampiran 3 : Uji Plagiarisme	105
Lampiran 4 : Uji Referensi Skripsi	107
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 6 : Data Tabulasi Hasil Kuesioner	125
Lampiran 7 : Output Hasil Uji SPSS 27	131
Lampiran 8 : TABEL T, TABEL R, TABEL F	145
Lampiran 9 : BUKU BIMBINGAN.....	149
Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup.....	152

