



DINAMIKA GOVERNANCE

JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4296>

KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG PENDIDIKAN DI SMKS TELEKOMUNIKASI SANDHY PUTRA

Fachrizal Nurhamzah¹

Polteknik Madyathika

fachrizalxnurhamzah@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 20 Desember 2023

Revised date: 1 Januari 2024

Accepted date: 24 Januari 2024

ABSTRACT

The study aims to evaluate the impact of leadership and organizational culture on the quality of public services at Sandhy Putra Purwokerto Telecommunications SMK. The method used is a quantitative approach with data collection using a questionnaire. The data was then analyzed through Structural Equation Modeling (SEM) using the Smart-PLS 3.0 software to test the proposed hypothesis. The results of the analysis show that leadership has a significant influence on the quality of service, with leaders who have attention to members, ability to cope with obstacles, and making constructive criticism of public service. Moreover, a well-organized organizational culture also has a positive impact on the quality of service, affirming that a strong framework of values and norms within the organization makes a major contribution to superior service. This approach shows that about 82.7% of the variability in service quality can be explained by leadership and organizational culture. These results support previous findings that affirm the vital role of caring leadership and structured organizational culture in improving the quality of public services. This research provides a deeper understanding of the importance of organizational leadership and culture factors in achieving superior service quality in educational institutions. Implications of these findings could be the basis for similar institutions to consider the importance of developing qualified leaders and a strong organizational culture to improve the quality of public services.

Keywords: Effectiveness, Policy, Simplification.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak yang dimiliki oleh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan publik di SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data tersebut kemudian dianalisis melalui Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan perangkat lunak Smart-PLS 3.0 untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan, dengan pemimpin yang memiliki perhatian terhadap anggota, kemampuan menghadapi hambatan, dan memberikan kritik yang membangun terhadap layanan publik. Selain itu, budaya organisasi yang terorganisir dengan baik juga memiliki dampak yang positif terhadap kualitas layanan, menegaskan bahwa tata nilai dan norma yang kuat di dalam organisasi memberikan kontribusi besar terhadap pelayanan yang unggul. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa sekitar 82.7% dari variabilitas dalam kualitas layanan dapat dijelaskan oleh kepemimpinan dan budaya organisasi. Hasil ini mendukung temuan sebelumnya yang menegaskan peran vital kepemimpinan yang peduli dan budaya organisasi yang terstruktur dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya faktor-faktor kepemimpinan dan budaya organisasi dalam mencapai kualitas layanan yang unggul di institusi pendidikan. Implikasi dari temuan ini bisa menjadi dasar bagi institusi serupa untuk mempertimbangkan pentingnya pengembangan kepemimpinan yang berkualitas dan budaya organisasi yang kuat untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, SmartPLS.

PENDAHULUAN

Tujuan pendidikan yang ingin kita capai adalah meningkatkan kualitas hidup bangsa dan membina manusia Indonesia secara holistik (Nur‘Inayah, 2021). Hal ini mencakup pembinaan individu yang memiliki keimanan dan ketaqwaan yang teguh kepada Tuhan, menunjukkan akhlak mulia, memiliki pengetahuan dan keterampilan, menjaga kesejahteraan jasmani dan rohani, menunjukkan kepribadian yang stabil, menunjukkan kemandirian, dan memiliki rasa tanggung jawab yang kuat (Ansori, 2015).

Pelayanan publik di bidang pendidikan merupakan sarana utama dalam memberikan pelayanan penting kepada masyarakat (López-Torres & Prior, 2022). Hal ini karena dianggap pendidikan sebagai sarana utama bagi individu untuk memperoleh pengetahuan, yang mencakup proses pembelajaran formal dan informal (Martin & Simanjorang, 2022). Pendidikan sangat penting bagi individu yang mencari perbaikan diri, dimana pendidikan, sebagai kebutuhan mendasar masyarakat, merupakan prioritas penting bagi pemerintah sebagai penyedia layanan publik (Kalenge, 2015).

Pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya di sektor pendidikan, dengan secara efektif memenuhi kebutuhan pembelajaran, seperti menyediakan sumber daya yang memadai untuk memenuhi kebutuhan sekolah (Tamam, 2018). Menjamurnya sekolah di beberapa daerah mengharuskan adanya pelimpahan kewenangan pemerintahan ke daerah-daerah tersebut, sehingga terjadi pergeseran dari sentralisasi ke desentralisasi dalam alokasi pekerjaan (Harun, 2018).

Tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tolak ukur efektivitas suatu lembaga sebagai organisasi yang berorientasi pada pelayanan (Amin, 2018). Ketika membahas pelayanan publik, kita harus mempertimbangkan posisi dan peran lembaga publik/pemerintah dan perusahaan swasta (Roifah, 2019). Organisasi publik dan swasta mempunyai tujuan dan prioritas yang berbeda-beda. Organisasi swasta terutama didorong oleh keuntungan, sedangkan organisasi publik terutama berfokus pada pemberian layanan kepada masyarakat (Muindro, 2013).

Selain itu, kepemimpinan menjadi salah satu faktor dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik (Ugaddan & Park, 2017). Oleh karena itu, pemimpin pada dunia pendidikan atau biasa disebut kepala sekolah harus memiliki perspektif yang komprehensif dan pemahaman yang mendalam

tentang lembaga pendidikan, serta keahlian yang memadai dalam perencanaan, kepemimpinan, manajemen, dan pengawasan pendidikan (Sirojuddin et al., 2021). Selain itu, ia juga harus mampu menjalin kemitraan yang harmonis dengan berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam kegiatan pendidikan di sekolah (Anggal et al., 2020).

Bicara pendidikan dan kualitas pelayanan yang baik melalui kepemimpinan dan budaya organisasi (Hamsal, 2021). Menariknya pada sekolah menengah kejuruan yang justru lebih unggul dan memiliki kualitas pelayanan pendidikan yang baik (Zahrok, 2020). Berdasarkan rekomendasi dari PPDB tahun 2023, terdapat sekolah menengah kejuruan di kabupaten yang tidak terlalu besar namun masuk dalam 10 besar SMK berprestasi baik, yaitu SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto. Dimana SMK ini tiga jurusan yaitu Kejuruan Teknik Jaringan Akses (TJA), Teknik Komputer Jaringan (TKJ) dan Rekayasa Perangkat Lunak (RPL) (Fathoni et al., 2023).

Jumlah siswa SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto yang dirasa sangat banyak dibandingkan SMA/SMK diarea Kabupaten Banyumas dengan jumlah sebagai berikut:

Kelas		
X	XI	XII
372	357	334

Berdasarkan data diatas bisa disimpulkan bahwa peminat SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto dengan grafik yang pada tiap angkatannya selalu meningkat stabil dan cukup signifikan. Hal ini membuktikan bahwa terdapat kualitas yang baik dari SMK tersebut. Ditinjau dari prestasi berdasarkan rekomendasi PPDB 2023 serta angka jumlah siswa yang setiap tahun selalu meningkat peminatnya.

Menindaklanjuti dari penjabaran diatas, dimana kepemimpinan dan budaya organisasi menjadi bagian menciptakan kualitas pelayanan, seperti penelitian dari (Birasnav et al., 2023) yang menunjukkan tingkat pengaruh dari kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan yang baik dan signifikan. Selain itu pada budaya organisasi dimana penelitian milik (Setyaningsih et al., 2018) kinerja guru dapat meningkat maka kualitas pelayanan guru kepada siswa dapat optimal melalui budaya organisasi sehingga sekolah memiliki daya saing dengan sekolah lain.

Berdasarkan penjabaran di atas, belum ada penelitian yang secara langsung meneliti kepemimpinan dan budaya organisasi secara bersamaan terhadap kualitas pelayanan, ditambah penelitian ini mengarah kepada dunia pendidikan yang mana sangat

penting untuk memajukan sebuah negara. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas layanan memainkan peran penting dalam memenuhi tujuan bisnis penyedia layanan, memastikan kepuasan pelanggan, dan mempertahankan fitur layanan yang diinginkan. Hal ini sangat penting jika layanan ditetapkan sebagai salah satu dari beberapa layanan serupa (Kritikos et al., 2013). Kualitas pelayanan publik sebagai keseimbangan antara kepuasan penerima layanan, efektivitas pelayanan, serta tanggapan yang sesuai dari pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Immerwahr, 2015). Menurut (Zeithaml & Parasuraman, 2004) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu: 1. Reliability, 2. Responsiveness, 3. Emphaty, 4. Tangibles, 5. Assurances.

Kepemimpinan mengacu pada peran aktif seorang pemimpin dalam mengawasi dan mengelola pekerjaan karyawan, guna mencapai tujuan organisasi melalui perilaku pemimpin (Robbins & Coulter, 2012). Kepemimpinan adalah penerapan sistematis pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan pengaruh terhadap individu atau kolektif, memungkinkan mereka untuk berkolaborasi secara harmonis menuju pencapaian tujuan tertentu (Taryaman, 2016). Kepemimpinan adalah kualitas yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi pengikutnya guna mencapai tujuan organisasi. Istilah "gaya kepemimpinan" mengacu pada pola perilaku spesifik yang diterapkan dan diterapkan secara konsisten oleh seorang pemimpin (Alimudin & Sukoco, 2017). Terdapat tiga indikator kepemimpinan menurut (Bouwman et al., 2017) sebagai berikut: 1. Diperlukan perhatian kepada semua anggota, 2. Mendesak mereka untuk menghadapi hambatan, 3. Memberikan kritik yang membangun terhadap pekerjaan mereka.

Budaya organisasi merupakan karakteristik yang melekat dan bertahan lama yang meresap di tempat kerja atau masyarakat secara keseluruhan, dan tidak dapat dipisahkan dari ikatan budaya yang terbentuk. Budaya organisasi mengacu pada norma-norma dan prinsip-prinsip yang ditetapkan yang diakui secara universal oleh semua anggota organisasi dan menjadi landasan bagi undang-undangnya (Ismail, 2008). Budaya organisasi mengacu pada seperangkat

keyakinan mendasar yang dianut secara umum yang diperoleh suatu kelompok ketika mengatasi tantangan yang berkaitan dengan adaptasi terhadap lingkungan eksternal dan integrasi secara internal. Keyakinan ini telah terbukti efektif dan oleh karena itu diteruskan kepada anggota baru sebagai kerangka kerja yang tepat untuk memahami, menalar, dan merespons tantangan-tantangan ini (Schein, 2010). Terdapat 4 indikator budaya organisasi yang diambil dari (Robbins & Judge, 2017) yaitu 1. *Inovation and risk taking*, 2. *Attention to detail*, 3. *Team orientation*, 4. *Stability*.

METODE

Penelitian dilakukan di SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto dengan jumlah populasi 1063 orang. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan SEM Smart-PLS 3.0 untuk analisis data. SEM yang merupakan singkatan dari Structural Equation Modeling merupakan teknik analitik statistik multivariat yang berasal dari regresi dan analisis jalur. Pemrosesan data SEM pada dasarnya rumit karena dimasukkannya model pengukuran dan model struktural dalam kerangka SEM.

Perangkat lunak Smart-PLS digunakan karena penggunaan Structural Equation Model (SEM) dalam kerangka penelitian, dimana konstruk atau indikatornya tidak ada korelasinya dalam model struktural yang biasa disebut PLS SEM. PLS-SEM dapat dilakukan tanpa landasan teori yang kuat, mengabaikan beberapa asumsi (non parametrik) dan parameter akurasi model prediksi. Pemodelan Persamaan Struktural Partial Least Squares (PLS-SEM) cocok untuk upaya penelitian yang berupaya memajukan kerangka teoritis.

Populasi penelitian ini adalah siswa SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto yang berjumlah 1063 orang. Sampel sebanyak 290 responden diperoleh dengan menggunakan prosedur sampling dengan standar error 5%. Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan tes untuk menilai validitas dan reliabilitas kuesioner. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah

H1: Diduga Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

H2: Diduga Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

H3: Diduga Kepemimpinan dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Penilaian validitas konvergen melalui pemanfaatan perangkat lunak SmartPLS dapat diamati dengan menguji data Loading Factor dan Average Variance Extracted (AVE). Indikator yang valid didefinisikan memiliki nilai loading faktor lebih besar dari 0,70 dan nilai rata-rata variance diekstraksi (AVE) melebihi 0,5. uji validitas konvergen dapat dilihat dengan memeriksa nilai indikator loading atau

Variabel	R Square
Kualitas	0.827

faktor pemuatan setiap indikator pada setiap konstruk variabel, serta nilai Average Variance Extract (AVE) dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Load	Ket
Kualitas	KLS1	0.831	Valid
	KLS2	0.733	Valid
	KLS3	0.725	Valid
	KLS4	0.659	Valid
	KLS5	0.784	Valid
Kepemimpinan	KPM1	0.807	Valid
	KPM2	0.842	Valid
	KPM3	0.785	Valid
Budaya Organisasi	BOI1	0.762	Valid
	BOI2	0.752	Valid
	BOI3	0.913	Valid
	BOI4	0.915	Valid

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Konstruk Loading Factor masing-masing variabel diatas 0,7 dan nilai average variance Extraction (AVE) diatas 0,5. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh indeks yang dimasukkan dalam penelitian ini memang valid.

Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah penilaian kuantitatif yang menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dilakukan tanpa adanya bias atau kesalahan. Pengujian reliabilitas pada program SmartPLS dapat dinilai dengan menguji nilai Cronbach's alpha dan nilai Reliability. Pengukuran ini menunjukkan sejauh mana proses pengukuran dilakukan tanpa bias atau kesalahan. Penilaian reliabilitas pada program SmartPLS ditentukan dengan mengevaluasi

Cronbach's alpha dan nilai terkaitnya.

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas	0.847	0.912	Reliabel
Kepemimpinan	0.743	0.853	Reliabel
Budaya Organisasi	0.857	0.904	Reliabel

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa model penelitian yang dilakukan telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan pada pengujian structural model (*inner model*). Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai cronbach's Alpha pada semua variabel lebih besar dari 0.7 dengan demikian, semua variabel dinyatakan reliabel dan dapat memenuhi syarat uji reabilitas konstruk

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan uji t dengan menggunakan Partial Least Squares (PLS) untuk menguji hubungan antar variabel. Pengambilan keputusan hipotesis menggunakan nilai t-tabel sebesar 1,99.

Tabel 3. Nilai R Square

Berdasarkan Tabel 4di atas, nilai R Square Kualitas (Y) sebesar 0.827 yang berarti variabel Kualitas (Y) dipengaruhi oleh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi sebesar 82.7%, sedangkan sisanya sebesar 17.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 4. Pengujian Hipotesis

Pengaruh	T-Statistics	P-Values	Keputusan
Kepemimpinan->Kualitas	7.428	0.000	Diterima
Budaya Organisasi->Kualitas	6.736	0.007	Diterima

Hipotesis pertama menguji Kepemimpinan terhadap Kualitas dengan hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien Kepemimpinan terhadap Kualitas t-statistik sebesar $7.428 > 1,96$ serta p-value $0,000 < 0,05$ sehingga hasil tersebut dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima. Hal ini membuktikan bahwa Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kualitas.

Hipotesis kedua menguji Budaya Organisasi terhadap Kualitas dengan hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien Budaya Organisasi terhadap Kualitas t-statistik sebesar $6.736 > 1,96$ serta p-value $0,007 < 0,05$ sehingga hasil tersebut dinyatakan bahwa hipotesis kedua diterima. Hal ini membuktikan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas.

Hipotesis ketiga menguji Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas dengan hasil pengujian menunjukkan nilai R Square sebesar 0.827 sehingga hasil tersebut dinyatakan bahwa hipotesis ketiga diterima. Hal ini membuktikan bahwa Kepemimpinan dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas..

KESIMPULAN

Keberhasilan atas Kualitas pelayanan publik yang tinggi dengan ditinjau dari segi kepemimpinan menunjukkan bahwa membangun kualitas pemimpin yang memiliki jiwa perhatian kepada semua anggota, berani mendesak untuk menghadapi hambatan, serta memberikan kritik yang membangun terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh dari kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan dan sejalan dengan penelitian dari (Ferdinandito & Haryani, 2021; Lassa & Tiza, 2021; Setiadi, 2018) yang menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Berpengaruhnya Budaya Organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di SMK Telekomunikasi Sandhy Putra Purwokerto menunjukkan bahwa tertatanya sebuah budaya organisasi yang baik menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian dari (Anggraeni & Muhsin, 2020; Dewi et al., 2021; Tambunan et al., 2019) yang menyatakan bahwa budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Alimudin, A., & Sukoco, A. (2017). The Leadership Style Model That Builds Work Behavior Through Organizational Culture. *Jurnal Lentera:*

Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi, 16(1), 57–66.

Amin, S. (2018). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4(2), 193–202.

Anggal, N., Yuda, Y., & Amon, L. (2020). *Manajemen Pendidikan: Penggunaan Sumber Daya Secara Efektif Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan*. CV. Gunawana Lestari.

Anggraeni, M. H., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 634–649.

Ansori, A. H. (2015). Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan Islam. *Qathruna*, 2(02), 19–56.

Birasnav, M., Gantasala, S. B., Gantasala, V. P., & Singh, A. (2023). Total Quality Leadership and Organizational Innovativeness: The Role of Social Capital Development in American Schools. *Benchmarking: An International Journal*, 30(3), 811–833. <https://doi.org/10.1108/BIJ-08-2021-0470>

Bouwman, M., Runhaar, P., Wesselink, R., & Mulder, M. (2017). Fostering Teachers' Team Learning: An Interplay Between Transformational Leadership and Participative Decision-making? *Teaching and Teacher Education*, 65, 71–80.

Dewi, N. L., Gunawan, Y., Mangunsong, S., & Meiliana, Y. (2021). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(2), 99–106.

Fathoni, M. Y., Fernandez, S., Wijayanto, S., Anwar, T., & Prasetyo, M. A. W. (2023). Edukasi Sistem Pendukung Keputusan Sekolah Menengah Kejuruan Telkom Purwokerto. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(5), 629–633.

Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 190–202.

Hamsal, H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Universitas Islam Riau. *INVEST: Jurnal Inovasi*

- Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 15–29.
- Harun, H. (2018). Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Studi Penyelenggaraan Urusan Bidang Pendidikan Menengah di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 33–54.
- Immerwahr, D. (2015). *Thinking Small: The United States and The Lure of Community Development*. Harvard University Press.
- Ismail, I. (2008). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan Pemerintah Kabupaten-kabupaten di Madura. *Ekuitas*, 12(1), 18–36.
- Kalenge, N. A. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Bitung1. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1055.
- Kritikos, K., Pernici, B., Plebani, P., Cappiello, C., Comuzzi, M., Benrernou, S., Brandic, I., Kertész, A., Parkin, M., & Carro, M. (2013). A Survey on Service Quality Description. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 46(1), 1–58.
- Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kefamenanu Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 93–112.
- López-Torres, L., & Prior, D. (2022). Long-term Efficiency of Public Service Provision in a Context of Budget Restrictions. An Application to The Education Sector. *Socio-Economic Planning Sciences*, 81, 100946.
- Martin, R., & Simanjorang, M. M. (2022). Pentingnya Peranan Kurikulum Yang Sesuai Dalam Pendidikan di Indonesia. *Prosiding Pendidikan Dasar*, 1(1), 125–134.
- Muindro, R. (2013). *Akuntansi Sektor Publik* (3rd ed.). Mitra Wacana Media.
- Nur⁴Inayah, N. (2021). Integrasi Dimensi Profil Pelajar Pancasila Dalam Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Menghadapi Era 4.0 di SMK Negeri Tambakboyo. *Journal of Education and Learning Sciences*, 1(1), 1–13.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2012). *Management*. Prentice Hall.
<https://books.google.co.id/books?id=bMDAcQAACAAJ>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. pearson.
- Roifah, N. (2019). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pola Pendekatan Komunikasi Efektif Menuju Kota Mojokerto Good Governance. *JEM: Journal of Economics and Management*.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. John Wiley & Sons.
<https://books.google.co.id/books?id=DIGhIT34jCUC>
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*, 2(2), 209–218.
- Setyaningsih, K., Haiatami, N., & Rusmaini, R. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru SMA Swasta di Palembang. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 61–71.
- Sirojuddin, A., Aprilianto, A., & Zahari, N. E. (2021). Peran Kepala Sekolah Sebagai Supervisor Pendidikan Dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru. *Chalim Journal of Teaching and Learning (CJoTL)*, 1(2), 159–168.
- Tamam, B. (2018). Reorientasi Pendanaan Pendidikan Dalam Membangun Mutu Sekolah. *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat*, 1(2), 44–57.
- Tambunan, M., Manullang, M., Siregar, R. T., & Damanik, S. E. (2019). Pengaruh Pelatihan, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, dan Aset Kabupaten Simalungun. *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 31–38.
- Taryaman, Em. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kumpulan Teori MSDM yang Dilengkapi Dengan Hasil Penelitian Pada Instansi Pemerintah* (1st ed.). Deepublish.
- Ugaddan, R. G., & Park, S. M. (2017). Quality of Leadership and Public Service Motivation. *International Journal of Public Sector Management*, 30(3), 270–285.
<https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0133>
- Zahrok, A. L. N. (2020). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 196–204.
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Cambridge, MA