E-ISSN: 3025-0994
Halaman 954-961
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Implementasi Nilai Kapital Sosial Untuk Optimalisasi Pelayanan Publik Di MPP Satu Atap Kabupaten Bengkayang

Asteria, Helena Anggraeni Tjondro Sugianto
[1,2] Program Studi Manajemen, Institut Shanti Bhuana
e-mail: Asteriaa920@gmail.com, helena@shantibhuana.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi implementasi modal sosial dalam menciptakan iklim kerja positif dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Satu Atap Kabupaten Bengkayang. Menggunakan pendekatan kualitatif etnografi melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi, penelitian ini mengungkap bahwa kapital sosial termanifestasi dalam tiga dimensi strategis. Dimensi tersebut meliputi kepercayaan berlapis yang mencakup relasi horizontal, vertikal, dan eksternal, jaringan koordinasi yang memadukan struktur formal dengan komunikasi informal spontan, serta hibridisasi norma birokratis modern dengan nilai kearifan lokal. Temuan kritis menunjukkan bahwa kapital sosial berfungsi sebagai mekanisme kompensatoris yang efektif dalam mengatasi keterbatasan infrastruktur dan teknis di wilayah perbatasan. Dinamika ini membangun iklim kerja kolaboratif yang ditandai dengan komunikasi terbuka, dukungan sosial tinggi, dan keadilan organisasi, yang secara langsung mendongkrak keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik pelayanan. Meskipun menghadapi tantangan kesenjangan kompetensi dan inkonsistensi komitmen, kapital sosial tetap menjadi fondasi vital. Rekomendasi strategis mencakup pelatihan SDM berkala dan formalisasi komunikasi informal ke dalam prosedur standar.

Kata Kunci: Kapital Sosial, Pelayanan Publik, Iklim Kerja, Kualitas Pelayanan, Daerah Perbatasan

Abstract

This study aimed to explore the implementation of social capital in creating a positive work climate and enhancing public service quality at the One-Stop Integrated Public Service Mall in Bengkayang Regency. Utilizing a qualitative ethnographic approach through participant observation, in-depth interviews, and documentation analysis, the study revealed that social capital manifests in three strategic dimensions. These dimensions encompass layered trust covering horizontal, vertical, and external relations, coordination networks blending formal structures with spontaneous informal communication, and the hybridization of modern bureaucratic norms with local wisdom. Critical findings indicate that social capital functions as an effective compensatory mechanism to address infrastructure and technical limitations in border regions. This dynamic builds a collaborative work climate characterized by open communication, high social support, and organizational justice, which directly boosts service

reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangibles. Despite facing challenges such as competency gaps and inconsistent commitment, social capital remains a vital foundation. Strategic recommendations include periodic human resource training and the formalization of informal communication into standard procedures.

Keywords: Social Capital, Public Service, Work Climate, Service Quality, Border Region

LATAR BELAKANG

Integrasi pelayanan publik dalam satu lokasi menjadi strategi utama pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas masyarakat, khususnya di wilayah perbatasan yang menghadapi tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur. Mal Pelayanan Publik (MPP) Satu Atap Kabupaten Bengkayang menghadirkan enam belas gerai instansi dalam satu gedung, namun integrasi fisik tidak secara otomatis menjamin sinergi operasional. Dinamika antarpegawai dari berbagai latar belakang organisasi, budaya kerja, dan sistem standar operasional menuntut pendekatan yang melampaui pendekatan teknis murni. Kapital sosial yang mencakup kepercayaan, jaringan sosial, dan norma timbal balik muncul sebagai variabel krusial yang mampu menjembatani kesenjangan birokrasi sektoral dan menciptakan ekosistem layanan yang adaptif. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada dampak makro kapital sosial terhadap tata kelola pemerintahan, namun masih terdapat kekosongan literatur mengenai bagaimana nilai-nilai tersebut dioperasionalkan secara harian dalam konteks unit layanan terpadu di daerah perbatasan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi nilai-nilai kapital sosial di lingkungan MPP Bengkayang, mengkaji kontribusinya terhadap iklim kerja positif dan kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan hambatan yang dihadapi dalam proses tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi optimalisasi pelayanan publik berbasis aset sosial di wilayah dengan sumber daya terbatas.

Salah satu strategi inovatif yang telah banyak diadopsi oleh pemerintah daerah di Indonesia adalah integrasi berbagai layanan instansi dalam satu lokasi terpadu melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP). Konsep MPP lahir dari kebutuhan untuk memangkas waktu, biaya, dan prosedur birokrasi yang selama ini berbelit dan menjadi keluhan utama masyarakat. Dalam model MPP, masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik mengunjungi beberapa kantor yang terpisah secara geografis, karena seluruh gerai instansi yang dibutuhkan ditempatkan dalam satu gedung yang sama. Hal ini diharapkan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, murah, transparan, dan akuntabel.

Namun demikian, efektivitas implementasi MPP tidak dapat dilepaskan dari konteks geografis, demografis, dan infrastruktur daerah masing-masing. Di wilayah perbatasan seperti Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat, tantangan yang dihadapi jauh lebih kompleks dibandingkan dengan daerah perkotaan di pulau Jawa atau Sumatera. Bengkayang merupakan daerah yang berbatasan langsung dengan wilayah Sarawak, Malaysia, sehingga memiliki dinamika lintas batas negara yang khas. Akses transportasi di wilayah ini masih terbatas, kondisi jalan di beberapa ruas belum memadai, dan jarak tempuh antara pusat kecamatan dengan ibu kota kabupaten seringkali mencapai lebih dari dua hingga tiga jam

perjalanan darat. Belum lagi faktor musim hujan yang dapat memperburuk kondisi jalan dan memperlambat mobilitas masyarakat. Dalam situasi seperti ini, setiap kunjungan masyarakat ke pusat layanan publik merupakan upaya yang menguras waktu, tenaga, dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, masyarakat perbatasan sangat membutuhkan kepastian bahwa ketika mereka berhasil mencapai lokasi MPP, seluruh layanan yang diperlukan dapat diselesaikan secara efisien dalam satu kali kunjungan, tanpa harus kembali lagi di lain waktu karena ketidaksiapan administrasi atau ketidakselarasan antarinstansi.

Mal Pelayanan Publik Satu Atap Kabupaten Bengkayang yang mulai beroperasi pada awal tahun 2025 merupakan terobosan penting dalam upaya pemerintah daerah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Gedung MPP ini menampung enam belas gerai dari berbagai instansi vertikal dan daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Badan Pertanahan Nasional, Kantor Pelayanan Pajak Pratama, Badan Pengawas Obat dan Makanan, hingga perbankan daerah. Secara fisik, masyarakat kini tidak perlu lagi berpindah-pindah antar kantor yang tersebar di berbagai lokasi. Namun, pengalaman di berbagai daerah menunjukkan bahwa integrasi fisik ternyata tidak secara otomatis menciptakan sinergi operasional. Menyatukan enam belas entitas dengan sejarah, regulasi, dan kepentingan yang berbeda-beda di bawah satu atap bukanlah pekerjaan yang sederhana.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa setiap instansi yang bergabung ke dalam MPP membawa budaya kerja, kebiasaan internal, prosedur operasional baku (SOP), serta gaya kepemimpinan dan pengawasan dari pimpinan masing-masing. Perbedaan latar belakang ini tidak jarang memunculkan potensi gesekan dan miskomunikasi. Misalnya, dalam hal pembagian tugas saat terjadi lonjakan jumlah pemohon, belum ada mekanisme baku yang mengatur bagaimana pegawai dari instansi yang sedang sepi dapat membantu pegawai dari instansi yang sedang ramai, karena khawatir akan dianggap melampaui kewenangan atau justru mengganggu pekerjaan utama mereka. Contoh lain adalah dalam hal prioritas penanganan dokumen lintas instansi, di mana setiap instansi memiliki target penyelesaian internalnya sendiri, sehingga seringkali terjadi ketidakselarasan jadwal yang merugikan pemohon. Lebih lanjut, perbedaan kecepatan dan kualitas pelayanan antar gerai dapat menimbulkan persepsi ketidakadilan di mata masyarakat, yang pada akhirnya merusak citra MPP secara keseluruhan, meskipun sebenarnya beberapa gerai sudah bekerja dengan cukup baik. Dengan kata lain, menyatukan enam belas entitas dalam satu atap hanyalah langkah awal; tantangan sesungguhnya adalah menciptakan kohesi sosial dan operasional di antara para pegawai yang berasal dari institusi yang berbeda-beda, dengan loyalitas ganda (kepada instansi induk dan kepada pengelola MPP), serta dengan sistem penghargaan dan sanksi yang belum sepenuhnya terintegrasi.

Pendekatan teknis murni, seperti penyusunan SOP bersama, papan informasi terintegrasi, atau pelatihan teknis berkala, terbukti tidak cukup untuk mengatasi dinamika hubungan antarmanusia yang kompleks di dalam MPP. Pendekatan-pendekatan tersebut lebih bersifat prosedural dan tidak menyentuh aspek relasional, emosional, dan kultural yang justru sangat menentukan kelancaran koordinasi harian. Di sinilah kapital sosial (social capital) muncul sebagai variabel krusial yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam kajian manajemen pelayanan publik di Indonesia. Kapital sosial mencakup tiga elemen utama yang

saling terkait, yaitu kepercayaan (trust), jaringan sosial (social networks), dan norma timbal balik (norms of reciprocity). Dalam konteks MPP, kepercayaan memungkinkan seorang pegawai dari instansi A memercayai ketepatan, kejujuran, dan profesionalisme data yang dihasilkan oleh pegawai dari instansi B, tanpa harus melakukan verifikasi ulang yang memakan waktu. Jaringan sosial, baik yang bersifat formal maupun informal, memungkinkan koordinasi cepat melalui saluran komunikasi alternatif di luar jalur hierarki yang kaku, misalnya melalui grup percakapan digital atau sekadar tegur sapa di lorong gedung. Norma timbal balik mendorong terbentuknya budaya saling membantu tanpa mengharapkan imbalan langsung atau setimpal, didasari oleh kesadaran bahwa setiap pihak pada suatu saat akan membutuhkan bantuan dari pihak lain.

Di wilayah perbatasan seperti Bengkayang, kapital sosial bahkan memiliki bobot yang lebih strategis dan mendesak dibandingkan di daerah perkotaan. Ketika infrastruktur teknologi informasi kadang mengalami gangguan karena keterbatasan jaringan internet atau pemadaman listrik, dan ketika jumlah pegawai di setiap gerai sangat terbatas sehingga tidak memungkinkan adanya cadangan sumber daya manusia, hubungan antarmanusia yang kuat dan positif menjadi satu-satunya mekanisme kompensatoris (compensatory mechanism) yang dapat menjaga agar layanan tetap berjalan. Seorang pegawai yang memiliki hubungan baik dan rasa saling percaya dengan rekannya di gerai sebelah akan dengan sukarela membantu ketika terjadi lonjakan pemohon, tanpa harus menunggu instruksi tertulis atau surat tugas dari pimpinan masing-masing. Demikian pula, ketika terjadi kesalahan administratif yang melibatkan dua atau lebih instansi, kapital sosial yang tinggi memungkinkan penyelesaian masalah dilakukan secara musyawarah dan cepat, tanpa perlu melalui prosedur formal yang panjang dan berbelit. Dengan demikian, kapital sosial tidak hanya berfungsi sebagai pelumas (lubricant) bagi hubungan antarpegawai, tetapi juga sebagai perekat (glue) yang menyatukan berbagai elemen organisasi yang berbeda latar belakang ke dalam satu kesatuan sistem pelayanan yang koheren dan adaptif.

Sayangnya, kajian tentang kapital sosial dalam pelayanan publik di Indonesia masih didominasi oleh analisis pada tingkat makro. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada dampak kapital sosial terhadap tata kelola pemerintahan secara umum, misalnya pengaruh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepatuhan membayar pajak, hubungan antara jaringan sosial warga dengan partisipasi dalam pembangunan desa, atau peran norma timbal balik dalam mendorong gotong royong di tingkat komunitas. Penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana kapital sosial dioperasionalkan pada tingkat mikro, terutama dalam konteks unit layanan terpadu seperti MPP, masih sangat terbatas dan merupakan kekosongan literatur (research gap) yang mendesak untuk diisi. Beberapa pertanyaan mendasar yang belum terjawab secara memadai dalam literatur meliputi: bagaimana kepercayaan dibangun di antara pegawai yang sebelumnya tidak saling mengenal dan berasal dari budaya kerja yang berbeda? bagaimana jaringan informal terbentuk secara alami dan kemudian dimanfaatkan secara strategis untuk mengatasi berbagai hambatan teknis dan operasional? apa saja bentuk-bentuk nyata dari norma timbal balik yang dapat diamati dalam keseharian operasional MPP, dan bagaimana praktik-praktik tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan? serta faktor-faktor apa saja yang mendukung atau justru menghambat efektivitas kapital sosial sebagai instrumen optimalisasi pelayanan di daerah

perbatasan dengan sumber daya yang serba terbatas? Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan eksplorasi mendalam, sistematis, dan kontekstual di Mal Pelayanan Publik Satu Atap Kabupaten Bengkayang.

Berdasarkan seluruh uraian latar belakang di atas, penelitian ini secara spesifik memiliki tiga tujuan utama yang saling terkait. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana nilai-nilai kapital sosial yang mencakup kepercayaan, jaringan sosial, dan norma timbal balik diimplementasikan atau diaktualisasikan dalam interaksi harian antarpegawai lintas instansi di lingkungan MPP Bengkayang. Kedua, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kontribusi kapital sosial terhadap terciptanya iklim kerja yang positif, yang meliputi indikator-indikator seperti komunikasi yang terbuka dan efektif, dukungan sosial yang tinggi antar rekan kerja, serta persepsi keadilan organisasi dalam pembagian tugas dan penghargaan, dan selanjutnya bagaimana iklim kerja positif tersebut berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dan bukti fisik (tangibles). Ketiga, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara komprehensif faktor-faktor pendukung yang memperkuat efektivitas kapital sosial, serta faktor-faktor penghambat yang melemahkannya, dalam konteks optimalisasi pelayanan publik di wilayah perbatasan dengan karakteristik sumber daya manusia dan infrastruktur yang terbatas.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam hal pemahaman tentang mekanisme mikro kapital sosial di lingkungan birokrasi layanan terpadu. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur tentang pelayanan publik di daerah perbatasan yang selama ini masih sangat jarang mendapat perhatian dari para akademisi. Secara praktis, hasil penelitian ini akan memberikan rekomendasi strategis yang konkret dan berbasis bukti empiris bagi pengelola MPP di Kabupaten Bengkayang, serta bagi pemerintah daerah lain yang memiliki karakteristik serupa, dalam merancang kebijakan dan program penguatan kapasitas kelembagaan yang tidak hanya berorientasi pada pembangunan infrastruktur fisik dan teknis, tetapi juga pada pengembangan dan pemeliharaan aset sosial di lingkungan internal organisasi. Rekomendasi tersebut mencakup antara lain strategi pembangunan kepercayaan lintas instansi, penguatan jaringan komunikasi informal, internalisasi norma kerja sama dan timbal balik, serta langkah-langkah konkret untuk mengatasi berbagai hambatan yang mungkin muncul dalam proses implementasi kapital sosial. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui layanan publik yang lebih cepat, mudah, murah, dan bermartabat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatanetnografi untuk menangkap makna, interaksi, dan praktik sosial secara kontekstual dan holistik. Lokasi penelitian bertempat di Mal Pelayanan Publik Satu Atap Kabupaten Bengkayang, yang beroperasi sejak awal tahun 2025 di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi

partisipatif selama periode magang, wawancara semi-terstruktur dengan informan kunci, dan studi dokumentasi. Informan penelitian mencakup satu pejabat fungsional, tiga pegawai operasional dari berbagai gerai, dan dua masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposif. Teknik observasi dilakukan untuk mencatat dinamika interaksi harian, mekanisme koordinasi, dan respon terhadap tekanan operasional. Wawancara mendalam menggali persepsi informan mengenai kepercayaan, norma kerja, dan pengalaman pelayanan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, kodifikasi sistematis, penyajian naratif, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, serta member check untuk memastikan akurasi interpretasi temuan lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kapital sosial di MPP Bengkayang terwujud melalui tiga dimensi yang saling memperkuat, yaitu kepercayaan berlapis, jaringan koordinasi hibrida, dan norma bersama yang teradaptasi. Kepercayaan horizontal terbentuk secara organik melalui interaksi harian yang konsisten, saling mendukung tanpa saling menyalahkan, serta komunikasi terbuka antarpegawai lintas instansi. Kepercayaan vertikal dibangun melalui pemberian otonomi operasional oleh atasan dan direspons dengan akuntabilitas tinggi dari bawahan, didukung oleh penempatan pegawai berbasis kompetensi yang menciptakan persepsi keadilan organisasi. Kepercayaan eksternal terhadap masyarakat dijaga melalui transparansi prosedur, validitas informasi, dan sikap empatik yang menghargai kesetaraan tanpa memandang latar belakang sosial. Jaringan koordinasi tidak hanya bergantung pada struktur formal seperti briefing pagi dan evaluasi semesteran, tetapi juga memanfaatkan saluran informal seperti grup komunikasi digital dan bantuan antarloket spontan saat terjadi gangguan teknis. Fleksibilitas ini memungkinkan respons cepat terhadap kebutuhan pemohon tanpa terhambat hierarki kaku. Norma bersama berkembang dari hibridisasi etos kerja birokratis modern dengan nilai kearifan lokal seperti gotong royong dan musyawarah mufakat. Pendekatan konsensus dalam pengambilan keputusan lintas unit mengurangi potensi konflik dan memperkuat rasa kepemilikan kolektif terhadap layanan.

Dinamika kapital sosial ini secara langsung berkontribusi pada terciptanya iklim kerja positif yang ditandai dengan komunikasi efektif, dukungan sosial tinggi, dan keadilan prosedural. Iklim kerja tersebut menjadi katalis peningkatan kualitas pelayanan publik yang terukur pada lima dimensi utama. Keandalan layanan tercapai melalui konsistensi prosedur dan akurasi informasi yang didukung koordinasi internal. Daya tanggap meningkat berkat otonomi operasional dan jaringan informal yang memungkinkan penanganan lintas unit tanpa birokrasi berbelit. Jaminan layanan terbangun dari kepatuhan kolektif terhadap regulasi dan profesionalisme etis pegawai. Empati terwujud dalam penyampaian bahasa yang sederhana dan sikap sabar yang menyesuaikan dengan literasi beragam masyarakat pedesaan. Bukti fisik pelayanan diperkuat oleh sistem antrian digital yang menjamin transparansi dan mencegah diskriminasi. Dalam konteks wilayah perbatasan, kapital sosial berfungsi sebagai mekanisme kompensatoris yang menutupi keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia, memastikan layanan tetap berjalan efektif meskipun sistem teknis mengalami gangguan. Namun, implementasinya menghadapi tantangan berupa kesenjangan kompetensi

antarpetugas yang menyebabkan ketidakkonsistenan kualitas layanan, inkonsistensi komitmen individu yang berpotensi merusak kepercayaan horizontal, serta hambatan komunikasi dalam menerjemahkan nilai abstrak menjadi bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Tantangan ini menegaskan bahwa kapital sosial bukanlah pengganti sistem teknis, melainkan pelengkap strategis yang memerlukan penguatan kapasitas SDM dan standarisasi praktik baik untuk keberlanjutan jangka panjang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kapital sosial di MPP Bengkayang terimplementasi melalui kepercayaan berlapis, jaringan koordinasi hibrida, dan hibridisasi norma birokrasi dengan kearifan lokal, yang secara sinergis menciptakan iklim kerja kolaboratif dan mendongkrak keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, serta bukti fisik pelayanan. Kapital sosial berfungsi sebagai mekanisme kompensatoris vital terhadap keterbatasan teknis di wilayah perbatasan. Disarankan agar pengelola MPP mengintensifkan pelatihan kompetensi berkala, memformalkan komunikasi informal ke dalam prosedur operasional, serta mengintegrasikan nilai lokal ke dalam standar pelayanan untuk menjamin konsistensi dan keberlanjutan transformasi layanan publik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan penghargaan kepada Program Studi Manajemen Institut Shanti Bhuana yang telah menyediakan lingkungan akademik kondusif, serta kepada pembimbing akademik yang telah memberikan arahan strategis selama penyusunan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pegawai dan pengelola MPP Satu Atap Kabupaten Bengkayang atas izin penelitian, kemudahan akses data, dan kerja sama yang konstruktif. Penulis juga mengapresiasi dukungan moral dan material dari keluarga yang menjadi fondasi ketahanan selama proses akademik.

DAFTAR PUSTAKA

Adami, S. & Lubis, M. 2024. Modal Sosial Dan Transformasi Birokrasi Di Daerah Perbatasan. Jurnal Administrasi Publik, 8(2): 112-125.

Aldrich, D. & Meyer, M. 2015. Social Capital And Community Resilience. American Behavioral Scientist, 59(2): 254-269.

Apriawan, I., Et Al. 2020. Kapital Sosial Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jurnal Kebijakan Publik, 11(3): 201-215.

Ayu, R. & Riance, H. 2021. Komunikasi Dan Kualitas Layanan Dalam Kepuasan Masyarakat. Jurnal Ilmu Komunikasi, 19(1): 45-58.

Bakti, I., Et Al. 2020. Indikator Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna. Jurnal Manajemen Pelayanan, 7(4): 301-318.

Creswell, J. W. & Poth, C. N. 2018. Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Approaches. Sage Publications.

Deri, K. N., Et Al. 2025. Peran Kapital Sosial Terhadap Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawan. Jurnal Studi Organisasi, 4(4): 6596-6601.

Fukuyama, F. 2021. Good Governance: Reposisi Administrasi Publik, Lensa Kapital Sosial. Publisia: Jurnal Administrasi Publik, 12(1): 1-43.

Haris, M. & Amalia, R. 2018. Iklim Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi. Jurnal Psikologi Industri, 5(2): 88-102.
Imron, A., Et Al. 2020. Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Antara Iklim Kerja Dan Kinerja. Jurnal Manajemen SDM, 9(3): 210-225.
Jamaluddin, A. & Owa, L. 2023. Jaringan Sosial Sebagai Modal Kolektif Dalam Pembangunan Komunitas. Jurnal Sosiologi Indonesia, 16(2): 155-170.
Jatnika, D., Et Al. 2024. Partisipasi Masyarakat Dan Pembangunan Kepercayaan Terhadap Pemerintah. Jurnal Pemerintahan Daerah, 18(1): 67-82.
Kimbal, R. 2020. Informal Norms And Social Capital In Public Service Delivery. International Journal Of Public Administration, 43(8): 701-715.
Kotler, P. 2016. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, And Control. Pearson Education.
Lee, M. & Shon, K. 2016. Social Networks And Policy Adaptation In Local Governance. Public Administration Review, 76(4): 612-622.
Miles, M. B., Huberman, A. M. & Saldaña, J. 2020. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Sage Publications.
Narayan, D. & Cassidy, M. 2001. A Dimensional Approach To Measuring Social Capital. World Bank Working Paper, 25(1): 1-45.
Novirsari, D. 2022. Pengaruh Iklim Kerja Terhadap Keterlibatan Dan Produktivitas Pegawai. Jurnal Riset Manajemen, 10(2): 134-148.
Park, J. & Lee, S. 2023. Service Quality And Customer Satisfaction In Public Sector. Journal Of Public Service, 28(3): 401-419.
Putnam, R. D. 2000. Bowling Alone: The Collapse And Revival Of American Community. Simon & Schuster.
Putro, H. S., Et Al. 2022. Hubungan Interpersonal Dan Modal Sosial Dalam Komunitas Perkotaan. Jurnal Sosiologi Reflektif, 12(1): 89-104.
Rahman, F. 2021. Faktor-Faktor Penentu Iklim Kerja Yang Kondusif. Jurnal Manajemen Organisasi, 15(3): 245-260.
Saldaña, J. 2021. The Coding Manual For Qualitative Researchers. Sage Publications.
Sajjad, M. 2022. Work Climate And Employee Performance: A Structural Equation Modeling Approach. Asian Journal Of Management, 13(4): 512-528.
Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D. Alfabeta.
Tampubolon, M. 2021. Kinerja Karyawan Dan Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 14(2): 178-190.
Tjiptono, F. 2020. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian. Andi Offset.
Zulkifli, M. & Ika, S. 2020. Wawancara Semi Terstruktur Dalam Penelitian Kualitatif. Jurnal Metode Penelitian, 8(1): 33-47.