



Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pelayanan Pelayan Pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang

Nona Kartika^{1*}, Supriadi², Julkarnain³

¹Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

Email Corresponding Author: kartikanona47@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history

Received:

Accepted:

Published:

Kata Kunci:

Kualitas SDM;

Budaya organisasi;

Responsivitas pelayanan pegawai.

Keyword:

Quality of Human

Resources;

Organizational Culture;

Responsiveness of

Employee Services.

ABSTRAK

Rumusan masalah masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan di BPS dan untuk melihat apakah ada pengaruh kualitas SDM dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas SDM dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pegawai di BPS kabupaten Deli Serdang. Teknik analisis data ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala linkert, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang yang berjumlah 148 orang dan penarikan sampel dilakukan dengan total sampling berjumlah 60 orang responden. Hasil perhitungan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 27 yang berdasarkan hasil uji parsial (uji t) nilai pengaruh kualitas SDM ($1,729 < t\text{-tabel } (2,002)$ dan nilai signifikansi ($0,089 > sig (0,05)$) hasil pengaruh budaya organisasi ($12,766 < t\text{-tabel } (2,002)$ dan nilai signifikansi ($0,01 < sig (0,05)$) maka dapat disimpulkan secara parsial hanya budaya organisasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai di BPS Kabupaten Deli Serdang. Namun berdasarkan uji simultan (uji f) diperoleh nilai f-hitung ($101,967 > f\text{-tabel } (3,16)$ dan nilai signifikansi yang diperoleh ($0,01 < sig (0,05)$) Maka dapat disimpulkan kualitas SDM (X1) dan budaya organisasi (X2) telah memenuhi syarat uji f yang berarti secara simultan kedua variabel yaitu kualitas SDM dan budaya organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai dengan nilai determinasi sebesar (77,4%).

ABSTRACT

The formulation of the problem is the still high level of complaints submitted by the public regarding services at BPS and to see whether there is an influence of the quality of human resources and organizational culture on the responsiveness of services. The purpose of this study is to analyze and determine the influence of the quality of human resources and organizational culture on the responsiveness of employee services at BPS Deli Serdang Regency. This data analysis technique uses a quantitative approach with a linkert scale, the population in this study were all employees of the Central Statistics Agency of Deli Serdang Regency totaling 148 people and sampling was carried out with a total sampling of 60 respondents. The calculation results in this study used multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 27 which is based on the results of the partial test (t test) the value of the influence of HR quality ($1.729 < t\text{-table } (2.002)$ and the significance value ($0.089 > sig (0.05)$) the

results of the influence of organizational culture (12.766) < t-table (2.002) and the significance value (0.01) < sig (0.05) then it can be concluded partially that only organizational culture has a positive and significant effect on the responsiveness of employee services at BPS Deli Serdang Regency. However, based on the simultaneous test (f test), the f-count value (101.967) > f-table (3.16) and the significance value obtained (0.01) < sig (0.05) So it can be concluded that the quality of human resources (X1) and organizational culture (X2) have met the F test requirements, which means that simultaneously both variables, namely the quality of human resources and organizational culture, have an influence and are significant to the responsiveness of employee services with a determination value of (77.4%).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi sorotan penting dikalangan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Banyak penyelenggara pelayanan publik yang dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai bidang dikehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Badan Pusat Statistik (BPS) adalah sebuah lembaga pemerintah non- kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. BPS berperan penting dalam menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya untuk mendukung berbagai aspek kehidupan seperti kebijakan publik, perencanaan ekonomi, pembangunan sosial dan BPS juga merupakan salah satu lembaga pelayanan publik. BPS memiliki peranan penting dimasyarakat, untuk mencapai tujuan dalam menjalankan aktivitasnya melalui pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, hal ini didukung oleh adanya kedisiplinan dan penilaian responsivitas pelayanan dari setiap pegawai di BPS. Pelayanan di BPS kabupaten Deli Serdang masih dinilai kurang maksimal, maka peneliti melakukan pra survei dengan melakukan wawancara kepada pegawai di BPS dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masih ada permasalahan tentang resposivitas pelayanan seperti belum maksimalnya tugas-tugas pegawai dalam penyampaian informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat pengguna jasa.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Ferdy L (2023:33) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. Kualitas sumber daya manusia pada dasarnya berkenaan dengan keahlian, kemampuan dan ketrampilan kerja seseorang melakukan berbagai kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang ikut serta menentukan kualitas hidupnya. Menurut Agassy (2023:59) budaya (culture) merupakan gabungan kompleks dari asumsi, tingkah laku, cerita, mitos, metafora dan berbagai ide lain yang menjadi satu untuk menentukan apa arti menjadi anggota masyarakat tertentu. Menurut Huda (2023:41) responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dijelaskan, maka hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1: Kualitas SDM diduga berpengaruh dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.
- H2: Budaya Organisasi diduga berpengaruh dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupten Deli Serdang.

H3: Kualitas SDM dan budaya organisasi diduga berpengaruh dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi yang menjadi tempat penelitian yang penulis lakukan BPS Kabupaten Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Utama, Perbarakan, Kec. Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20514. Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Kualitas SDM (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) terhadap Responsivitas Pelayanan Pegawai (Y) pada pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang. Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti ialah kuesioner, Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dan pengukurannya menggunakan skala likert, dimana pada masing – masing jawaban diberikan skor sebagai berikut:

Sangat Setuju	= 5
Setuju	= 4
Kurang Setuju	= 3
Tidak Setuju	= 2
Sangat Tidak Setuju	= 1

Dalam proses pengolahan data, penulis mempergunakan aplikasi komputer dengan program SPSS untuk mempermudah dan mempercepat pengolahan data. SPSS adalah suatu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non parametrik dengan basis windows.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel atau respon dari pegawai BPS, sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang yang bekerja di BPS. deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran umum karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin dan pendidikan. Selain itu juga menjelaskan gambaran responden terhadap pernyataan – pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Jumlah pernyataan adalah 10 butir pernyataan yang untuk variabel Kualitas SDM (X_1), 10 butir pernyataan untuk variabel Budaya Organisasi (X_2), 5 butir pernyataan untuk responsivitas pelayanan (Y). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka identitas responden dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	34	56,7%
2.	Perempuan	26	43,3%
	Total	60	100,0

Sumber : Kuesioner Penelitian, 2025

Dari Tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 34 orang (56,7%), dan reponden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 orang (43,3%).

Tabel 2. Identitas responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	20 - 30 Tahun	13	21,7%
2.	31 - 40 Tahun	23	38,3%
3.	41 – 50 Tahun	15	25,0%
4	51 – 60 Tahun	9	15,0%
	Total	60	100,0

Sumber : Kuesioner penelitian, 2025

Dari tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang usia 20 – 30 Tahun berjumlah 13 orang (21,7%), usia 31 – 40 Tahun berjumlah 23 orang (38,3%), usia 41 – 50 Tahun berjumlah 15 orang (25,0%), serta usia yang 51 – 60 Tahun 9 orang (15,0%).

Tabel 3. Identitas responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SMA	2	66,7%
2.	D3	5	8,3%
3.	S1	29	48,3%
4.	S2	14	23,3%
5.	S3	10	16,7%
	Total	60	100,0

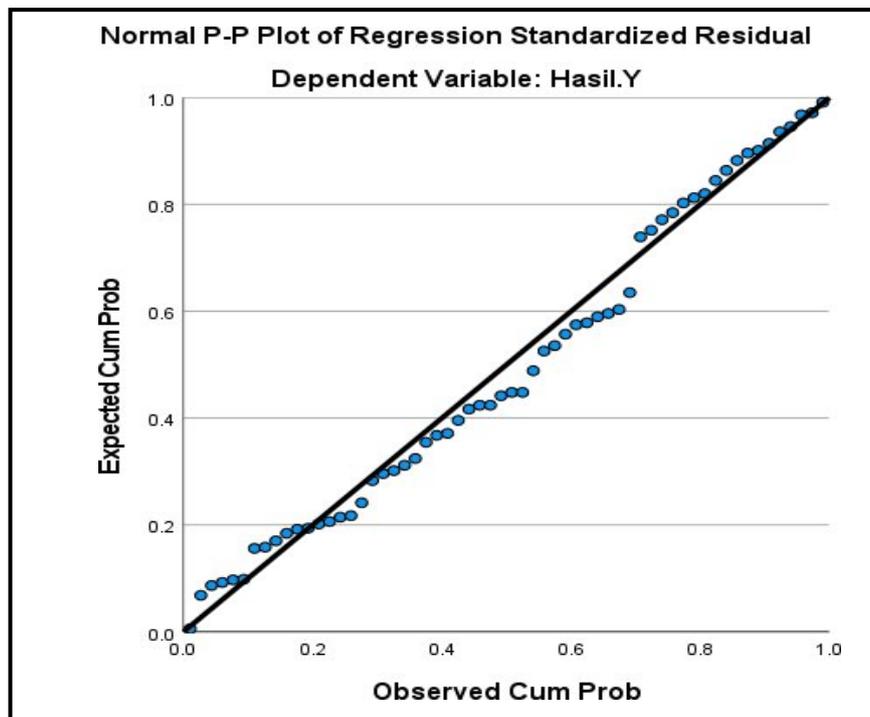
Sumber: Kuesioner Penelitian, 2025

Dari tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang pendidikan SMA berjumlah 2 orang (66,7%), D3 berjumlah 5 orang (8,3%), S1 berjumlah 29 orang (48,3%), S2 berjumlah 14 orang (23,3%) dan S3 berjumlah 10 orang (16,7%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2005:110). Uji ini dapat dilakukan melalui : *Uji Grafik dan Kolmogorov-Smirnov*



Gambar 1. Histogram Dependen Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal dimana dapat dilihat dari gambar histogram yang memiliki kecembungan seimbang ditengah dan juga dilihat dari gambar normal P-P *plot* terlihat bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas dengan nilai korelasi dibawah 0,95 (Ghozali,2005:93) maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolonieritas yang serius.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	32.092	.574		55.865	<.001		
	Kualitas_SDM	.023	.014	.114	1.729	.089	.887	1.128
	Budaya_Organisasi	.133	.010	.839	12.766	<.001	.887	1.128

a. Dependent Variable: Hasil.Y

Dari tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu (0,887) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu (1,128) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM (X1) dan budaya organisasi (X2) tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.092	.574		55.865	<.001
	Kualitas_SDM	.023	.014	.114	1.729	.089
	Budaya_Organisasi	.133	.010	.839	12.766	<.001

a. Dependent Variable: Hasil.Y

Berdasarkan tabel 5 juga terlihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) diperoleh untuk variabel Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat koefisien regresi variabel kualitas SDM= (0,023) Budaya Organisasi= (0,133) dan konstanta (32,092).

Hasil Uji t

Uji parsial dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan baik pada identifikasi, rumusan masalah maupun hipotesis penelitian secara parsial atau individu.

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.092	.574		55.865	<.001
	Kualitas_SDM	.023	.014	.114	1.729	.089
	Budaya_Organisasi	.133	.010	.839	12.766	<.001

a. Dependent Variable: Hasil.Y

Berdasarkan tabel 6 bahwa secara analisis regresi linear bahwa secara parsial variabel pengaruh kualitas SDM (X1), T-hitung bernilai (1,729) yang berarti lebih kecil dari t-tabel yang bernilai (2,002) dan signifikansi (0,089) lebih besar dari (0,05). Maka dapat disimpulkan kualitas SDM (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai (Y) di BPS Kabupaten Deli Serdang. Pengaruh budaya organisasi (X2), T-hitung bernilai (12,766) yang berarti lebih besar dari t-tabel yang bernilai (2,002) dan signifikansi (0,01) lebih kecil dari (0,05). Maka dapat disimpulkan budaya organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai (Y) di BPS Kabupaten Deli Serdang.

Hasil Uji f

Uji simultan dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan baik pada identifikasi, rumusan masalah maupun hipotesis penelitian secara simultan atau bersama-sama.

Tabel 7. Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.912	2	4.956	101.967	<.001 ^b
	Residual	2.770	57	.049		
	Total	12.682	59			
a. Dependent Variable: Hasil.Y						
b. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi, Kualitas_SDM						

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa hasil f-hitung bernilai (101,967) yang berarti lebih besar dari t-tabel yang bernilai (3,16) dan nilai signifikansi (0,001) lebih kecil dari syarat yaitu (0,05). Maka dapat disimpulkan kualitas SDM (X1) dan budaya organisasi (X2) telah memenuhi syarat uji F yang berarti secara simultan kedua variabel yaitu kualitas SDM dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai (Y) BPS Kabupaten Deli Serdang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara kuantitatif mengenai pengaruh kualitas SDM dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pegawai di BPS Kabupaten Deli Serdang dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji parsial kualitas SDM berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai (Y) di BPS Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil uji f (simultan), hasil f-hitung bernilai (101,967) yang berarti lebih besar dari f-tabel yang bernilai (3,16) dan nilai signifikansi (0,001) lebih kecil dari syarat yaitu (0,05). Maka dapat disimpulkan kualitas SDM (X1) dan budaya organisasi (X2) telah memenuhi syarat uji f yang berarti secara simultan kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai di BPS Kabupaten Deli Serdang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Diksi M.,S., Maman S., Rofiq P.,S., (2024) 'manajemen sumber daya manusia', penerbit CV. Diva Pustaka, ISBN: 978-623-8264-95-7.
- Dr. H Indra P.,S, Dr. Ruddy., (2021) 'manajemen pengembangan sumber daya manusia', penerbit CV. Media Sarana Sejahtera, ISBN: 978-623-96920-18.
- Dr. Sigit P., Supangat., (2024)., 'manajemen dan manfaat sumber daya manusia', penerbit: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, ISBN : 978-623-89394-3-5.

Jurnal

- Alfitri Rijanto, (2019), 'pengaruh sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan karyawan pt.agrodana futures', Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol 4,No.2,Agustus 2018 ISSN:2460-8211.
- Ambarak, M. A., Olivia S. Nelwan, SE.,MSi and Mirah H. Rogi (2023) 'analisis kinerja pelayanan publik dan responsivitas pegawai', Jurnal EMBA : Jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi. doi:10.35794/emba.v11i4.51976.
- Annisa (2023) 'pengertian dan jenis responsivitas pelayanan administrasi kependudukan, Jurnal Sosial Humaniora Sigli. doi: 10.47647/jsh.v6i2.2071.
- Anggun (2024)., 'responsivitas pelayanan publik, jurnal: <http://repository.uisu.ac.id/handle/123456789/3491>.
- Agassy, (2023) 'pengertian, indikator dan fungsi budaya organisasi', Series: Sharia Economic Law. doi: 10.29313/bcssel.v3i1.5303.