



Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pelayanan Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara

Anggun Oktaviani Siregar¹, Sri Gustina Pane², M. Tahir³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email Corresponding Author: anggunsrg143@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history

Received :

Accepted :

Published :

Kata Kunci:

Kualitas SDM;
Budaya Organisasi;
Responsivitas Pelayanan.

Keyword:

HRQuality;
Organizational Culture;
Service Responsiveness.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh flash sale dan live streaming terhadap impulsive buying dan live streaming pada pengguna e-commerce Shopee serta untuk mengetahui adanya pengaruh flash sale, live streaming dan impulsive buying terhadap purchase intention pada pengguna e-commerce Shopee. Populasi penelitian adalah Mahasiswa Strata Satu (S1) program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara angkatan 2020 yang berjumlah 160 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Probability sampling dengan teknik pengambilan sampel yaitu simple random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner (angket). Teknik analisis data meliputi uji kualitas data, validitas, dan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis, flash sale berpengaruh kepada impulsive buying dan purchase intention baik secara simultan, parsial dan juga berpengaruh signifikan. Live streaming, berpengaruh kepada impulsive buying dan purchase intention baik secara simultan, parsial dan juga berpengaruh signifikan. Impulsive buying berpengaruh signifikan terhadap purchase intention.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine and analyze the influence of HR quality on the service responsiveness of North Sumatra Province Regional Revenue Agency employees, to determine and analyze the influence of organizational culture on the service responsiveness of North Sumatra Province Regional Revenue Agency employees, to determine and analyze the influence of HR quality and organizational culture towards service responsiveness of North Sumatra Province Regional Revenue Agency employees. The population in this study were all employees of the Regional Revenue Agency of North Sumatra Province, namely 176 employees and sampling was carried out using total sampling so that 64 respondents were used as samples. Based on the research results, it is known that there is a positive influence of the HR quality variable on the Service Responsiveness variable, thus partially there is a significant influence between the quality of human resources on employee service responsiveness, there is a positive influence of the Organizational Culture variable on the Service Responsiveness variable) thus partially there is a significant influence between Organizational Culture on employee Service Responsiveness. The quality of human resources and organizational culture influence service responsiveness. Thus, there is a positive and significant influence on the quality of human resources and organizational culture on employee service responsiveness.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi, baik itu milik pemerintah maupun swasta dalam menjalankan usahanya pasti memiliki tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut akan menjalankan aktivitasnya melalui pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan tertentu sesuai jenis usahanya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan hal itu didukung oleh adanya kedisiplinan dan penilaian Responsivitas Pelayanan dari setiap pegawai perusahaan tersebut. Dengan adanya disiplin dan penilaian Responsivitas Pelayanan yang diberikan oleh setiap para pegawainya sehingga pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan harus dilaksanakan secara lebih efektif dan efisien. Dari sekian banyak sumber daya yang dapat dimanfaatkan untuk melaksanakan kegiatan perusahaan, salah satu yang terpenting adalah sumber daya manusia. Menurut Ibrahim (2018:46) bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor utama yang mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi atau instansi dalam upaya pencapaian tujuannya. Manajemen sumber daya manusia memiliki kewajiban untuk membangun perilaku kondusif pegawai. Menurut Ndraha (2016:12) mengatakan bahwa pengertian kualitas sumber daya manusia, yaitu: Sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai *kompetitif generative inovatif* dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence, creativity, dan imagination*, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya.

Kualitas SDM setiap pegawai berbeda-beda tergantung hasil dari hasil system rekrutmen yang dilaksanakan oleh instansi, apabila system rekrutmen baik maka bias mendapatkan pegawai yang memiliki kualitas SDM yang lebih baik. Kualitas SDM mempengaruhi Responsivitas Pelayanan pegawai dan dapat dikatakan bahwa Responsivitas Pelayanan pegawai adalah merupakan gambaran kualitas SDM yang dimiliki oleh setiap pegawai. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di dalam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan birokrasi pegawai yaitu pimpinan memberikan pemahaman dan menanamkan nilai-nilai budaya organisasi, baik yang formal maupun non-formal agar individu-individu dalam organisasi mau memahami visi, misi dan tujuan organisasi serta mengintegrasikan dirinya sebagai bagian integral dari sistem budaya organisasi dan mengharuskan setiap pegawai berperilaku dengan pola tertentu, sesuai dengan norma dan nilai-nilai organisasi, namun demikian hal tersebut tidak direspon dengan positif oleh sebagian pegawai yang ada di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara tersebut karena masih ada pegawai yang berperilaku tidak disiplin dalam melakukan pekerjaannya, sulit untuk bekerja sama dengan rekan kerjanya, tidak disiplin dalam mematuhi jam masuk dan keluar kantor, dan kurangnya rasa saling menghormati sesama rekan kerja dan dari segi pekerjaan yang dikerjakan masih rendah dan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari setiap tugas yang diberikan kepada pegawai belum sesuai dengan target. Permasalahan yang sering terjadi dari kualitas pelayanan pegawai yang masih buruk dan kurang baik. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara”.

KAJIAN LITERATURE

Responsivitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto, (2018:148) bahwa responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Menurut Sedarmayanti (2014: 90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah *responsiveness/responsivitas*. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Menurut Tangkilisan (2015:177), responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator Responsivitas Pelayanan, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Kualitas SDM

Gandapradja (2014:18) menjelaskan pengertian kualitas Sumber Daya Manusia yaitu kualitas sumber daya manusia itu hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya pengalaman atau kematangannya dan sikapnya

serta nilai-nilai yang dimilikinya. Sumber daya manusia memainkan peran penting baik dalam skala mikro (organisasi) maupun dalam skala makro (negara). Pada setiap organisasi, besar atau kecil, bertaraf internasional, regional ataupun domestik, kunci keberhasilan utama bagi organisasi tersebut terletak pada kualitas sumber daya manusia yang mengendalikan dan menjalankannya.

Sumber daya manusia menurut Rivai (2014:42) merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan, tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan. SDM perlu dikelola secara baik dan professional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan SDM dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan. Rachmawati (2018:15) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Budaya Organisasi

Budaya Organisasi dapat mempengaruhi cara orang dalam berperilaku dan harus menjadi patokan dalam setiap program pengembangan organisasi dan kebijakan yang diambil. Hal ini terkait dengan bagaimana budaya itu mempengaruhi organisasi dan bagaimana suatu organisasi dan bagaimana suatu budaya itu dapat dikelola oleh organisasi. Robbins (2015:289) menyebutkan budaya organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi dan merupakan suatu sistem makna bersama. Matondang (2018:16) menyebutkan bahwa budaya organisasi mengacu ke suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya untuk membedakan organisasi itu terhadap organisasi lain. Schein menjelaskan unsur-unsur budaya, yaitu: ilmu pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, adat-istiadat, perilaku/kebiasaan (norma) masyarakat, asumsi dasar, sistem nilai, pembelajaran/pewarisan, dan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal. Menurut Edison, dkk. (2016:120) budaya organisasi merupakan pola dari keyakinan, perilaku, asumsi, dan nilai-nilai yang dimiliki bersama. Budaya organisasi membentuk cara berperilaku dan berinteraksi anggota dan mempengaruhi cara kerja mereka. Pada gilirannya, budaya organisasi ini diharapkan akan mampu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perbaikan Responsivitas Pelayanan individu dan organisasi.

Menurut Moeheriono (2016: 336) budaya organisasi adalah suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dengan struktur formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Menurut Handoko (2014:29) budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Setiap anggota akan berpengaruh sesuai dengan yang berlaku agar diterima oleh lingkungannya. Menurut Siagian (2015:79) budaya organisasi adalah satu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implicit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam. Menurut Matutina (2018:99) budaya organisasi merupakan aspek subjektif dari apa yang terjadi di dalam organisasi, seperti nilai dan norma yang meliputi seluruh atau bagian dari bisnis. Menurut Rivai (2014:256) budaya organisasi adalah apa yang karyawan rasakan dan bagaimana persepsi ini menciptakan suatu pola teladan kepercayaan, nilai-nilai, dan harapan.

METODE PENELITIAN

Menurut Nawawi (2015:141) menyebutkan populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung maupun pengukuran kuantitatif ataupun kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu berjumlah 176 orang pegawai. Menurut Suharsimi (2012:107) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Lebih lanjut beliau menyatakan: "sampel adalah pemilihan wakil dari seluruh objek penelitian. Dengan demikian Sampel adalah sebagian atau wakil yang akan diteliti. Hadari mengatakan sebahagian individu yang diselidiki itu disebut sampel atau contoh." Sampel dalam penelitian ditetapkan berdasarkan ketentuan rumus Slovin dengan presisi 5% sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

- n = Sampel
- N = Populasi
- D = Presesi (10 %)

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 176 pegawai, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian, maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{176}{1 + 176(0.01)^2}$$

$$n = \frac{176}{2,760}$$

$$= 3,76 \text{ dibulatkan menjadi } 64$$

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas SDM (X₁) Kualitas Sumber Daya Manusia yaitu kualitas sumber daya manusia itu hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya. Gandapradja (2014:18)	1. Kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan) 2. Pendidikan Gandapradja (2014:23)	Likert
Budaya Organisasi (X₁) Budaya Organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang yakini oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya (Robbins, 2016:289)	1. Inovasi dan keberanian mengambil resiko 2. Perhatian 3. Orientasi hasil 4. Orientasi orang 5. Orientasi tim 6. Keagresifan 7. Stabilitas Robbins (2015:295)	Likert
Responsivitas Pelayanan (Y) responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan (Dwiyanto, 2018:148)	1. Kemampuan Merespon Masyarakat 2. Kecepatan Melayani 3. Ketepatan Melayani 4. Kecermatan Melayani 5. Ketepatan Waktu Pelayanan 6. Kemampuan Menanggapi Keluhan Dwiyanto (2018:160)	Likert

Sumber: (Gandapradja, 2014, Robbins, 2016, Dwiyanto, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Uji digunakan untuk kelayakan butir-butir pertanyaan dapat dari nilai *corrected total corporation* masing-masing pertanyaan dikatakan valid jika *r* hitung yang merupakan nilai *corrected item-total corporation* lebih besar dari *r* tabel dengan rumus ($df = n - k$) dimana $df = \text{degree of freedom/drajat kebebasan}$, $n = \text{jumlah sampel}$, $k = \text{jumlah variabel}$, maka butir pertanyaan dianggap valid atau ($\alpha > 0,30$). Uji reliabilitas (kehandalan) merupakan suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuisioner maka diperlukan Uji reliabilitas (kehandalan). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach's alpa* $> 0,60$.

Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas SDM dan Budaya Organisasi terhadap

Responsivitas Pelayanan pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dapat dihitung dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistic Product and Service Solution*).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + \varepsilon$$

Dimana:

Y : Responsivitas Pelayanan (variabel dependen)

X₁ : Kualitas SDM (variabel independen)

X₂ : Budaya Organisasi (variabel independen)

a : *Konstanta*.

b : Koefisien regresi variabel kualitas SDM dan budaya organisasi

ε : *error*

Selanjutnya dilakukakan uji asumsi klasik yang digunakan untuk menguji kelayakan model regresi berganda (*multiple regression*). Apabila telah memenuhi ketentuan maka akan dilanjutkan pada pengujian hipotesis asumsi klasik tersebut yaitu:

1. Uji Normalitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi normal atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah *statistic non parametrik*. Adapun kriteri pengujian dengan menggunakan *One Sampel Kolmogorof-Smirnov* dimana: Jika nilai *One Sampel Kolmogorof-Smirnov* > 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Jika nilai *One Sampel Kolmogorof-Smirnov* < 0,05, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.
2. Uji Multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Apabila terjadi saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, digunakan ketentuan sebagai berikut : jika nilai *Varuante Inflation Factor* (VIF) lebih dari 5, maka terjadi masalah multikolinearitas. Apabila VIF > 5, maka ada multikolinearitas. Apabila VIF < 5, maka tidak ada multikolinearita.
3. Uji Heteroskedastisitas. Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *Studentized Delete Residual* nilai tersebut, dimana model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki persamaan *variance residual* suatu periode pengamatan dengan pengamatan yang lain dan disebut dengan Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.
4. Pengujian Hipotesis. Hipotesis pada dasarnya adalah suatu anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, pemecahan persoalan maupun dasar penelitian lebih lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang berhasil dikumpulkan adalah tentang jenis kelamin, Budaya Organisasi, usia dan pendidikan

1. Jenis Kelamin

Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sesuai tabel berikut:

Tabel 2. Deskripsi Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	42	65,63
2	Perempuan	22	34,37
Jumlah		64	100,0

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas diketahui Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang dijadikan responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 (65,63%) dan perempuan sebanyak 22 orang (34,37%).

2. Lama Kerja

Lama kerja diukur dari lamanya bekerja (tahun) hal ini dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 3. Deskripsi Pengalaman Kerja

No	Budaya Organisasi (Thn)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	5 – 10	12	18,75
2	11 – 15	20	31,25
3	16 – 20	24	37,50
4	➤ 20	8	12,50
Jumlah		64	100,0

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas mayoritas pegawai telah bekerja selama 16 – 20 tahun, dengan demikian pengalaman kerja pegawai sudah banyak.

3. Usia

Usia responden berkisar antara 20 – 50 tahun ke atas, hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4. Deskripsi Usia

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20 – 30	10	15,62
2	31 – 40	26	40,63
3	41 – 50	20	31,25
4	Diatas 50 tahun	8	12,50
Jumlah		64	100,0

Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas diketahui Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang paling banyak berusia 31 – 40 tahun sebanyak 26 orang (40-63%) dan paling sedikit usia di atas 50 tahun sebanyak 8 orang (12,50%).

4. Pendidikan

Usia responden mulai dari tamat SD hingga ke perguruan tinggi (S-2). Distribusi pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Deskripsi Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tamat SLTA	9	14,06
2	D-3/tamat	7	10,94
3	S-1 /Tamat	31	48,44
64	S-2 (tamat)	17	26,56
Jumlah		64	100,0

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas diketahui pendidikan Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang paling tinggi S-2 dan terendah tamat D3 dan responden yang terbanyak adalah tamat S1 sebanyak 31 orang (48,44%) dan yang terendah tamat D3 yaitu sebanyak 7 orang (10,94%).

Hasil Angket Variabel Penelitian

Dari angket yang diberikan kepada 40 orang responden, dimana setiap responden menjawab 30 pertanyaan dari 3 variabel dalam penelitian ini, maka penulis mentabulasikan skor angket untuk masing-masing variabel dengan hasil angket sebagai berikut :

Tabel 6. Skor Angket Variabel Kualitas SDM (X₁)

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Jlh
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	39	60,9	25	39,1	0	0	0	0	100%
2	0	0	31	48,4	33	51,6	0	0	0	0	100%
3	0	0	35	54,7	29	45,3	0	0	0	0	100%

4	0	0	39	60,9	25	39,1	0	0	0	0	100%
5	0	0	21	32,8	43	67,2	0	0	0	0	100%
6	0	0	24	37,5	40	62,5	0	0	0	0	100%
7	0	0	22	34,4	42	65,6	0	0	0	0	100%
8	0	0	26	40,6	38	59,4	0	0	0	0	100%
9	0	0	25	39,1	38	59,4	1	1,6	0	0	100%
10	0	0	20	31,8	44	68,8	0	0	0	0	100%

Sumber: Hasil Pengujian SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa :

1. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.1, pendidikan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan. Responden menjawab setuju 39 orang (60,9%), kurang setuju 25 orang (39,1%)
2. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.2, memiliki kemampuan akademik yang sesuai antara pendidikan dengan pekerjaan. Responden menjawab setuju 31 orang (48,3%), kurang setuju 33 orang (51,6%)
3. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.3, diperlukan kesesuaian antara keahlian dengan pekerjaan yang dimiliki sekarang ini. Responden menjawab setuju 35 orang (54,7%), kurang setuju 29 orang (45,3%).
4. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.4, pembagian tugas diperlukan menata uraian jabatan yang telah ada sesuai dengan keahlian masing-masing. Responden menjawab setuju 39 orang (60,9%), kurang setuju 25 orang (39,1%)
5. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.5, bersedia untuk melibatkan diri sepenuhnya dalam tugas-tugas jabatan dengan menerimarisiko atas pelaksanaan tugas jabatan tersebut. Responden menjawab setuju 21 orang (32,8%), kurang setuju 43 orang (67,2%).
6. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.6, mempunyai keahlian dalam melaksanakan tugas yang menggunakan teknologi. Responden menjawab setuju 24 orang (37,5%), kurang setuju 40 orang (62,5%).
7. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.7, memiliki teknik untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah. Responden menjawab setuju 22 orang (34,4%), kurang setuju 42 orang (65,6%).
8. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.8, mampu melakukan pekerjaan karena sudah berpengalaman. Responden menjawab setuju 26 orang (40,6%), kurang setuju 38 orang (59,4%).
9. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.9, mampu bekerja cepat dalam menyelesaikan tugas rutin. Responden menjawab setuju 25 orang (39,1%), kurang setuju 38 orang (59,4%) dan tidak setuju 1 orang (1,6%).
10. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.10, mampu melaksanakan pekerjaan secara mudah dan cermat. Responden menjawab setuju 20 orang (31,8%), kurang setuju 44 orang (68,8%).

Tabel 7. Skor Angket Variabel P Budaya Organisasi (X₂)

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Jlh
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	36	56,3	28	43,8	0	0	0	0	100%
2	0	0	33	51,6	30	46,9	1	1,6	0	0	100%
3	0	0	35	54,7	28	43,8	1	1,6	0	0	100%
4	0	0	35	54,7	27	42,2	2	3,1	0	0	100%
5	0	0	25	39,1	37	57,8	1	1,6	1	1,6	100%
6	0	0	29	45,3	34	53,1	1	1,6	0	0	100%
7	0	0	30	46,9	33	51,6	0	0	1	1,6	100%
8	0	0	28	43,8	33	51,6	3	4,7	0	0	100%
9	0	0	37	57,8	25	39,1	2	3,1	0	0	100%
10	0	0	30	46,9	32	50,0	2	3,1	0	0	100%

Sumber: Hasil Pengujian SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.1, diminta oleh pimpinan untuk memiliki inisiatif dalam mengerjakan tugas pekerjaan. Responden menjawab setuju 36 orang (56,3%), kurang setuju 28 orang (43,8%).

2. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.2, pimpinan mendorong pegawai untuk meningkatkan kreativitas agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan aman. Responden menjawab setuju 33 orang (51,6%) dan kurang setuju 30 orang (46,9%), menjawab tidak setuju 1 orang (1,6%).
3. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.3, selalu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat dan cermat. Responden menjawab setuju 35 orang (54,7%), kurang setuju 28 orang (43,8%), menjawab tidak setuju 1 orang (1,6%).
4. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.4, pimpinan memberikan arahan dan komunikasi yang jelas dan rinci mengenai pekerjaan yang harus dilakukan. Responden menjawab setuju 35 orang (54,7%) dan kurang setuju 27 orang (42,2%), menjawab tidak setuju 2 orang (3,1%).
5. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.5, senantiasa bekerja dengan menekankan pada hasil yang optimal. Responden menjawab setuju 25 orang (39,1%) dan kurang setuju 37 orang (57,8%), menjawab tidak setuju 1 orang (1,6%).
6. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.6, dalam menyelesaikan pekerjaan, selalu melakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi. Responden menjawab setuju 29 orang (45,3%) dan kurang setuju 34 orang (53,1%), menjawab tidak setuju 1 orang (1,6%).
7. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.7, lebih senang menyelesaikan pekerjaan dengan kerjasama tim. Responden menjawab setuju 30 orang (46,9%) dan kurang setuju 33 orang (51,6%), menjawab tidak setuju 1 orang (1,6%).
8. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.8, para pegawai saling percaya terhadap sesama rekan kerja. Responden menjawab setuju 28 orang (43,8%) dan kurang setuju 33 orang (51,6%), menjawab tidak setuju 3 orang (4,7%).
9. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.9, senantiasa datang tepat pada waktunya dan disiplin waktu agar pekerjaan terselesaikan dengan baik. Responden menjawab setuju 37 orang (57,8%) dan kurang setuju 25 orang (39,1%), menjawab tidak setuju 2 orang (3,1%).
10. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.10, merasa dihargai dan bukan sebagai alat untuk memperoleh keuntungan sehingga terwujudnya lingkungan kerja yang baik. Responden menjawab setuju 30 orang (46,9%) dan kurang setuju 32 orang (50%), menjawab tidak setuju 2 orang (3,1%).

Tabel 8. Skor Angket Variabel Responsivitas Pelayanan (Y)

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Jlh
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	51	79,7	13	20,3	0	0	0	0	100%
2	0	0	54	84,4	10	15,6	0	0	0	0	100%
3	2	3,1	61	95,3	1	1,6	0	0	0	0	100%
4	1	1,6	56	87,5	7	10,9	0	0	0	0	100%
5	0	0	43	67,2	21	32,8	0	0	0	0	100%
6	2	3,1	34	53,1	28	43,8	0	0	0	0	100%
7	0	0	35	54,7	29	45,3	0	0	0	0	100%
8	2	3,1	31	48,4	31	48,4	0	0	0	0	100%
9	0	0	22	34,4	42	65,6	0	0	0	0	100%
10	0	0	40	62,5	24	37,5	0	0	0	0	100%

Sumber: Hasil Pengujian SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.1, pegawai memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Responden menjawab setuju 51 orang (79,7%) yang menjawab kurang setuju sebanyak 13 orang (20,3%).
2. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.2, penyelesaian proses pengurusan tepat waktu. Responden menjawab setuju 54 orang (84,4%), kurang setuju 10 orang (15,6%).
3. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.3, tanggap dalam penanganan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Responden menjawab sangat setuju 2 orang (3,1%), setuju 61 orang (95,3%) dan menjawab kurang setuju 1 orang (1,6%).
4. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.4, ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan sesuai jam operasional yang diberikan. Responden menjawab sangat setuju 1 orang (1,6%), setuju 56 orang (87,5%) dan kurang setuju 7 orang (10,9%).

5. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.5, adanya kesesuaian pelayanan yang disediakan dengan harapan masyarakat. Responden menjawab setuju 43 orang (62,7%), menjawab kurang setuju sebanyak 21 orang (328%).
6. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.6, pelayanan yang diberikan setelah menerima komplain dari masyarakat. Responden menjawab sangat setuju 2 orang (3,1%), setuju 34 orang (53,1%), kurang setuju 28 orang (43,8%)
7. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.7, adanya kesesuaian jadwal pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya. Responden menjawab setuju 35 orang (54,7%), kurang setuju 29 orang (45,3%).
8. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.8, memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Responden menjawab sangat setuju 2 orang (3,1%), setuju 31 orang (48,4%), kurang setuju 31 orang (48,4%).
9. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.9, komunikasi antara sesama pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat berjalan dengan baik. Responden menjawab setuju 22 orang (34,3%), kurang setuju 42 orang (65,6%).
10. Deskripsi tanggapan responden terhadap angket No.10, pegawai memberikan respon atau tanggapan saat menerima keluhan dari masyarakat. Responden menjawab setuju 40 orang (62,5%), kurang setuju 24 orang (37,5%).

Uji Coba Instrumen

Untuk mengetahui kevalidan dan reliabilitas item variabel dilakukan Uji Coba instrumen. Uji validitas dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, tujuan dilakukannya pengujian ini adalah untuk mengukur ketetapan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Sebagaimana disebutkn dalam bab III bahwa untuk pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi Product Moment. Item kuesioner dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 25$ adalah 0,396. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah instrumen penelitian memiliki derajat kekonsistenan (tetap) yang dilihat dari nilai-nilai jawaban responden. Pengujian ini dilakukan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan atau tinggi adalah lebih besar atau sama dengan 0,70. Adapun data skor uji validitas dan reliabilitas item Kuesioner i dari variabel penelitian dapat dilihat pada lampiran 2.

1. Variabel Kualitas SDM (X_1)

Berdasarkan data pada lampiran 2 dapat diperoleh hasil uji validitas untuk item kuesioner Kualitas SDM (X_1) sebagaimana lampiran 3 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Validitas Item Kuesioner Kualitas SDM (X_1)

Pertanyaan	Nilai Korelasi (r)	r-tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0.576	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0.409	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0.632	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0.697	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0.634	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0.732	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0.661	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0.474	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0.738	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0.539	0,396	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil pengolahan Data

Pada Tabel di atas dapat diperoleh nilai korelasi seluruh item pernyataan untuk Kualitas SDM (X_1) lebih besar dari 0,396. Hal ini menunjukkan bahwa kesepuluh item adalah valid. Selanjutnya berdasarkan lampiran 3 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* = 0,880 dan nilai ini lebih besar dari 0.70, maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner Kualitas SDM (X_1) adalah reliabel.

2. Variabel Budaya Organisasi (X_2)

Setelah diperbaiki sebanyak 2 item sebagaimana lampiran 4 hasil uji validitas item kuesioner Budaya Organisasi (X_2) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 10. Uji Validitas Item Kuesioner Budaya Organisasi (X₂)

Pernyataan	Nilai Korelasi (r)	r-tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0.747	0,396	r hitung > r tabel	Valid
2	0.829	0,396	r hitung > r tabel	Valid
3	0.537	0,396	r hitung > r tabel	Valid
4	0.639	0,396	r hitung > r tabel	Valid
5	0.478	0,396	r hitung > r tabel	Valid
6	0.616	0,396	r hitung > r tabel	Valid
7	0.319	0,396	r hitung > r tabel	Valid
8	0.483	0,396	r hitung > r tabel	Valid
9	0.714	0,396	r hitung > r tabel	Valid
10	0.792	0,396	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Hasil pengolahan Data

Pada tabel di atas dapat diperoleh nilai korelasi seluruh item pernyataan untuk variabel Budaya Organisasi (X₂) lebih besar dari 0,396. Hal ini menunjukkan bahwa kesepuluh item adalah valid. Selanjutnya berdasarkan lampiran 4 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* = 0,886 dan nilai ini lebih besar dari 0.70, maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner Budaya Organisasi (X₂) adalah reliabel.

3. Variabel Responsivitas Pelayanan Pegawai (Y)

Pada mulanya ada 2 item yang tidak valid tapi setelah diperbaiki barulah diperoleh kevalidannya. Berdasarkan lampiran 5 hasil uji validitas untuk item variabel Responsivitas Pelayanan Pegawai (Y) dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 11. Uji Validitas Kuesioner Responsivitas Pelayanan Pegawai (Y)

Pernyataan	Nilai Korelasi (r)	r-tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0.601	0,396	r hitung > r tabel	Valid
2	0.478	0,396	r hitung > r tabel	Valid
3	0.647	0,396	r hitung > r tabel	Valid
4	0.631	0,396	r hitung > r tabel	Valid
5	0.616	0,396	r hitung > r tabel	Valid
6	0.571	0,396	r hitung > r tabel	Valid
7	0.630	0,396	r hitung > r tabel	Valid
8	0.730	0,396	r hitung > r tabel	Valid
9	0.426	0,396	r hitung > r tabel	Valid
10	0.642	0,396	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Hasil pengolahan Data

Pada tabel di atas dapat diperoleh nilai korelasi seluruh item pernyataan untuk variabel Pelayanan Pegawai (Y) lebih besar dari 0,396. Hal ini menunjukkan bahwa kesepuluh item adalah valid. Selanjutnya berdasarkan lampiran 6 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* = 0,875 dan nilai ini lebih besar dari 0.70, maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner Pelayanan Pegawai (Y) adalah reliabel.

Deskripsi Data Variabel

Deskripsi data variabel penelitian dimaksudkan untuk mendeskripsikan data tiap variabel sebagaimana hasil analisis statistik dengan hasil sebagaimana pada tabel berikut

Tabel 12. Deskripsi Data Variabel Penelitian

		Statistics		
		X1	X2	Y
N	Valid	64	64	64
	Missing	0	0	0
Mean		34,39	34,70	36,89
Std. Error of Mean		,366	,401	,309
Median		35,00	35,00	36,00
Mode		32	34	36
Std. Deviation		2,926	3,206	2,470
Variance		8,559	10,276	6,099
Range		10	21	10

Minimum	30	19	32
Maximum	40	40	42
Sum	2201	2221	2361

Sumber: Hasil Analisis Data

Berdasarkan tabel di atas diketahui mean (Rata-rata) Kualitas SDM, Budaya Organisasi dan Responsivitas Pelayanan Pegawai adalah 34,39; 34,70; 36,89. median masing-masing variabel adalah : 35; 35; 36, mode :32; 34; 36 SD : 2,92; 3,20; 2,47; range : 10; 21; 10, skor minimum: 30; 19; 32, skor maksimum: 40; 40, 42 dan jumlah skor setiap variabel: 2201; 2221; 2361.

Koefisien Regresi

Koefisien regresi adalah untuk menggambarkan data hasil penelitian dengan maksud untuk memperoleh gambaran hubungan fungsional antara variabel bebas dengan variabel terikat hal ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan data pada lampiran 7 dan analisis data pada lampiran 8 diperoleh koefisien regresi sebagai berikut.

Tabel 13. Koefisien Regresi

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10,668	1,868		5,711	,000		
1 X1	,688	,068	,816	10,149	,000	,568	1,761
X2	,073	,062	,095	3,486	,240	,568	1,761

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Tabel 5.12 diperoleh koefisien regresi variabel kualitas SDM 0,688, Budaya Organisasi = 0,073, dengan konstanta 10,668 maka dapat dituliskan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 10,668 + 0,688X_1 + 0,073X_2 + e$$

- Konstanta (a) = 10,668 menunjukkan harga konstan, dimana jika nilai seluruh variabel bebas bernilai nol, maka responsivitas pelayanan pegawai yaitu sebesar 10,668.
- Koefisien regresi Kualitas SDM (X_1) sebesar 0,688. Artinya jika Kualitas SDM ditingkatkan 1 satuan, maka responsivitas pelayanan pegawai juga akan meningkat sebesar 0,688.
- Koefisien regresi Budaya Organisasi (X_2) sebesar 0,073. Artinya jika Budaya Organisasi ditingkatkan 1 satuan, maka responsivitas pelayanan pegawai juga akan meningkat sebesar 0,147.

Interpretasi:

- Konstanta (a) = 10,668 artinya bahwa jika variabel Kualitas SDM dan Budaya Organisasi = 0, maka responsivitas pelayanan pegawai tetap sebesar 10,668.
- Koefisien X_1 (Kualitas SDM) = 0,688 artinya variabel Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap responsivitas pelayanan pegawai akan meningkat, atau dengan kata lain jika Kualitas SDM ditingkatkan, maka responsivitas pelayanan pegawai akan meningkat.
- Koefisien X_2 (Budaya Organisasi) = 0,073 artinya variabel Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap responsivitas pelayanan pegawai akan meningkat, atau dengan kata lain jika Budaya Organisasi ditingkatkan, maka responsivitas pelayanan pegawai akan meningkat.

Persamaan di atas menunjukkan konstanta bernilai positif dan nilai koefisien regresi juga positif. Hal ini memberi gambaran bahwa perubahan rata-rata variabel Responsivitas Pelayanan Pegawai (Y) tergantung dari perubahan variabel Kualitas SDM (X_1), Budaya Organisasi (X_2). Artinya apabila kualitas SDM, Budaya Organisasi, ditingkatkan akan diikuti perubahan/peningkatan Responsivitas Pelayanan pegawai. Perubahan ini merupakan peningkatan apabila bertanda positif dan penurunan atau pengurangan jika bertanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas SDM, Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan: Ada pengaruh positif variabel kualitas SDM terhadap variabel Responsivitas Pelayanan (Y) dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara kualitas SDM terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai. Ada pengaruh positif variabel Budaya Organisasi (X_2) terhadap variabel Responsivitas Pelayanan (Y) dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai. Kualitas SDM (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan (Y). Dengan maka dapat disebutkan bahwa secara bersama-sama (*multiple*) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas SDM, Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai. Agar Badan Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara memperbaiki pelayanan dengan memaksimalkan fungsi evaluasi dan pengawasan terhadap standar pelayanan, sumber daya aparatur serta penyediaan sarana dan prasarana untuk peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Agar mempercepat proses pelayanan sehingga dapat selesai satu hari kerja sehingga perlunya komitmen dari semua unsur baik itu dari pimpinan dan pegawai Agar memperingkas jalur birokrasi sehingga masyarakat tidak merasa dipersulit dan praktek percaloanpun dapat diberantas serta penyediaan layanan khusus untuk menampung segala pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait dengan kendala yang dihadapi sehingga masalah yang dihadapi masyarakat dapat diatasi dengan mendapat penjelasan dari petugas layanan dengan baik dan ramah

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Enno Aldea. (2017). **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Karyawan Di PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun**, Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan Vol 6 No 1 April 2017.
- Airlangga, Bayu. (2018). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Erlangga, Jakarta.
- Brata, Atep Adya. (2014). **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Denison, *et al.* (2012). **Organizational Culture and Organizational Effectiveness**, dalam Organization Science, Vol. 6, No. 2.
- Dwiyanto, Agus. (2018). **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Edison, dkk.(2016). **Kepemimpinan Dan Responsivitas Pelayanan Organisasi**. Amara Books. Yogyakarta.
- Gandapradja, Permadi, (2014), **Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gomes, Faustino Cordoso. (2015). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Andi, Yogyakarta.
- Handoko, T. H. (2014). **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**. BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hofstede. G. (2016). **Cultures and Organizations**, Software Of The Mind. New York: McGraw-Hill.
- Hardiyansyah. (2018). **Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya**. Gava Media, Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. (2018). **Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya**, Mandar Maju, Bandung.
- Jackson, John H-Robert L. Mathis. (2012). **Human Resource Management : Manajemen Sumber Daya Manusia**, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2015). **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Manullang, Marihot (2015). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, BPFE, Yogyakarta.
- Martoyo, Susilo. (2017). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. BPFE, Yogyakarta.
- Matondang. (2018). **Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Strategik**. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Matutina, Domi C. (2018). **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Moekijat. (2015). **Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia**, Mandar Maju, Bandung.
- Moehiono. (2016). **Pengukuran Responsivitas Pelayanan Berbasis Kompetensi**. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nawawi, Hadari, (2015). **Metode Penelitian Bidang Sosial**, Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu, 2016. **Ilmu Pemerintahan Baru**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Noor, Juliansyah. (2018). **Penelitian Ilmu Manajemen**. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Nuraini. (2013). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Yayasan Ainisyam, Pekanbaru.
- Pasolong, Harbani. (2017). **Teori Administrasi Publik**. Alfabeta, Bandung.
- Purwanto, Erwan Agus dan Wahyudi Kumorotomo. (2015). **Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi-**

- Parlementer**, Gava Media, Yogyakarta.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. (2018), **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Andi, Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal. (2014). **Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik**, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Ruky, Achmad, S. (2016). **Sistem Manajemen Kinerja**, Gramedia Pustaka.Jakarta.Aditama.
- Rijanto, Alfitri. (2018). **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Karyawan (Studi di Divisi Account Executive PT Agrodana Futures)**. Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 4, No. 2, Agustus 2018 ISSN: 2460-8211.
- Sedarmayanti. (2014). **Good Government (Pemerintahan yang Baik)**. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Setiyawan dan Waridin. (2016). **Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi Semarang** . Jurnal Riset Bisnis Indonesia Vol.1 No.2.
- Siagian, Sondang P. (2015). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Robbins, Stephen. (2015), **Perilaku Organisasi**, Salemba Empat, Jakarta.
- Sucipto, Nyamin. (2019). **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Karyawan pada PT. Ansika Jitama Teknik**, Jurnal Mirai Management Terakreditasi Nasional e-ISSN : 2597 - 4084, Volume 4 No.1 2019.
- Suharsimi, Arikunto. (2012), **Prosedur Penelitian pendekatan suatu praktek**, Rhineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, (2014), **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Bandung.
- Susadya, (2011), **Pengantar Manajemen**, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno. (2017). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. (2015). **Manajemen Publik**, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Umar, Suryadi. (2014). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Deepublis, Yogyakarta.
- Wahyuningsih, Endah, (2020). **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia Pekanbaru**, Motiva : Jurnal Psikologi 2020 Vol 3, No 2.
- Wardani, Rodiathul Kusuma. (2020). **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Pegawai (Studi Pada Pegawai PT Karya Indah Buana Surabaya)**. Journal Agora Vol. 3, Nomor 2.
- Wibowo. (2017). **Menejemen Responsivitas Pelayanan**. Raja Grafindo Persada, Jakarta.