



## Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Panorama

Herman Ginting<sup>1)</sup>, Supawanhar<sup>2)</sup>; Resti Gustini<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

Email: <sup>1)</sup> [Supawanhar103@gmail.com](mailto:Supawanhar103@gmail.com), <sup>2)</sup> [hermanginting2109@gmail.com](mailto:hermanginting2109@gmail.com), ; <sup>3)</sup> [Restigustini99@gmail.com](mailto:Restigustini99@gmail.com)

### How to Cite :

Ginting,H.,Supawanhar.,Gustini.,R (2023). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Panorama. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11 (1). doi: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>

### ARTICLE HISTORY

Received 15 November 2022]

Revised [24 Desember 2022]

Accepted [31 Desember 2022]

### KEYWORDS

Manajemen Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Maksud dalam penelitian ini adalah 841 untuk menganalisis Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Panorama Kec.Singaran Pati Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pengelolaan data menggunakan SPSS. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan kuisioner. Penelitian mengungkapkan bahwa (i) manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Panorama Kec.Singaran Pati Kota Bengkulu (ii) Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pelayanan Kantor Kelurahan Panorama Kec.Singaran Pati Kota Bengkulu (iii) manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Panorama Kec.Singaran Pati Kota Bengkulu.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze Human Resource Management and Organizational Culture on Service Quality at the Panorama Village Office, Singaran Pati District, Bengkulu City. This study uses quantitative research with data management using SPSS. Data collection techniques in this study are observation, documentation and questionnaires. The study revealed that (i) HR management had a significant effect on the service quality of the Panorama Village Office, Singaran Pati District, Bengkulu City (ii) Organizational Culture had a significant effect on the service quality of the Panorama Village Office, Singaran Pati District Office, Bengkulu City (iii) HR management and Organizational Culture. jointly affect the service quality of the Panorama Village Office, Singaran Pati District, Bengkulu City.

## PENDAHULUAN

Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah, diperlukan alternatif-alternatif dan sekaligus hegemoni teknokratis yang masih dirasakan perlu dilepaskan (Ridianto, 2018). Pemerintah sulit melepaskan konsep otonomi daerah dari orientasi pembangunan, meyakini perannya sebagai mesin pembangunan, dan menggunakan usul baru otonomi daerah untuk menjajaki tidak hanya PAD tapi juga akses masyarakat. Dengan meneguhkan prinsip-prinsip good governance (partisipasi,

transparansi, dan akuntabilitas) dalam penyelenggaraan pemerintahannya, sama halnya dengan pemerintahan tingkat terbawah, yaitu Kerlahan, yang paling dekat dengan masyarakat, mudah dijangkau, dan mengutamakan pelayanan masyarakat.

Sumber daya yang penting dalam manajemen adalah sumber daya manusia atau *human resources* (Dahlan & Iriawan, 2018). Pentingnya sumber daya manusia ini, perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Menurut Husaini (2017) sebagaimana dipertegas kembali oleh Soekidjo (1991:67) "Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi".

Setelah sumber daya datang budaya organisasi. Aspek budaya organisasi diperkirakan mempengaruhi kinerja pelayanan birokrasi. Budaya organisasi adalah kondisi lingkungan dalam suatu organisasi yang terkait dengan seperangkat asumsi, keyakinan, dan nilai-nilai yang dibawa oleh seluruh anggota organisasi dan terintegrasi untuk membimbing mereka dalam melaksanakan tugasnya. Organisasi memiliki transaksi dan kristalisasi yang membentuk budaya lain menjadi budaya organisasi. Budaya organisasi diyakini mempengaruhi daya tanggap layanan organisasi. Gultom (2014) mendefinisikan budaya organisasi sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya.

Kondisi organisasi sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya bukanlah perilaku atau hal yang jelas yang dapat dilihat dan diamati seseorang. Budaya juga bukanlah filosofi atau sistem nilai yang diucapkan atau ditulis dalam anggaran dasar suatu organisasi, melainkan budaya yang melatarbelakangi nilai-nilai dan perilaku individu yang terkait dengan nilai-nilai organisasi, iklim organisasi, dan kepemimpinan. menentukan pola. Organisasi dengan budaya tertentu menarik orang-orang dengan karakteristik tertentu. Budaya organisasi bukanlah aturan formal atau tidak tertulis, tetapi memainkan peran penting sebagai cara berpikir perusahaan, penerimaannya terhadap situasi, dan emosinya.

Menurut Jusmin (2014) "Budaya organisasi dapat digambarkan sebagai nilai, norma, dan artefak yang diterima oleh anggota organisasi sebagai iklim organisasi yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh strategi organisasi, struktur organisasi, dan sistem." Pada saat yang sama, menurut Schein (1992:73), budaya organisasi adalah pola asumsi dasar bersama yang dipelajari kelompok dalam memecahkan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal, dan yang telah bekerja cukup baik untuk diterima sebagai kebenaran dan diajarkan untuk anggota tim baru. cara yang tepat untuk menerima, memikirkan dan merasakan masalah tersebut." Mengingat budaya organisasi sebagai salah satu faktor internal dalam meningkatkan efisiensi organisasi dalam hal ini dalam hal pelayanan yang diharapkan sesuai kebutuhan masyarakat, maka ciri-ciri budaya organisasi adalah sebagai berikut: (1) Inisiatif individu, (2) Integrasi, (3) Kontrol, (4) Toleransi konflik, (5) model komunikasi, (6) toleransi tindakan berisiko, (7) kepemimpinan (8) dukungan manajemen (9) identitas (10) sistem penghargaan dan budaya organisasi

## LANDASAN TEORI

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan personal, yang bertanggung jawab atas kepegawaian, pelaksanaan, rekrutmen, pelatihan karyawan atau pekerja, pengembangan karir dan inisiatif untuk pengembangan organisasi atau perusahaan (Faroman Syarief, 2019).

Muamar Kadafid (2017) mendefinisikan manpower planning adalah proses pencegahan, pengembangan, pelaksanaan dan pengendalian yang memastikan bahwa perusahaan memiliki jumlah karyawan yang tepat, penempatan karyawan yang tepat, waktu yang tepat, yang otomatis lebih bermanfaat, yang adalah, untuk perencanaan kegiatan SDM. manajer atau supervisor mampu memetakan kebutuhan dan harapan karyawan agar kebutuhan dasar terpenuhi sehingga program perencanaan dan fungsi SDM berjalan dengan efektif.

## Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia (SDM) dan teori organisasi. Budaya organisasi dipandang sebagai perspektif perilaku, sedangkan teori organisasi dipandang sebagai sekelompok individu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan, atau perspektif organisasi di mana individu bekerja sama secara rasional dan sistematis untuk mencapai tujuan.

Taurisa et al., (2001) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama antar anggota, yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Menurut Hairy Anshari & H.Masjaya (2020) "budaya organisasi terdiri dari asumsi-asumsi dasar yang dipelajari sebagai hasil pemecahan masalah yang timbul dalam proses beradaptasi dengan lingkungan serta pemecahan masalah yang timbul dalam organisasi". Budaya organisasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Resmawan (2017) adalah budaya organisasi adalah budaya yang kuat dan positif yang sangat mempengaruhi perilaku dan kinerja kerja.

## Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah karakteristik umum yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Sebagai penjelasan tentang kualitas, dapat dikatakan bahwa jika suatu perusahaan mampu menawarkan atau menyediakan produk yang berkualitas tinggi, maka perusahaan tersebut mampu menciptakan kepuasan konsumen (Anggraeni et al., 2016). Putra et al., (2020) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada konsep dasar kualitas, yang terdiri dari beberapa fitur produk, baik fitur langsung maupun fitur menarik yang memenuhi keinginan pelanggan dan mendatangkan kepuasan saat menggunakan produk; Kualitas terdiri dari segala sesuatu tanpa cacat dan kerusakan.

Menurut Hurriyah (2018) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Layanan dapat berupa layanan fisik atau layanan administrasi. Dalam hal ini, bentuk pelayanan yang diusulkan adalah pelayanan publik yang ditawarkan oleh negara kepada setiap warga negara.

## METODE PENELITIAN

### Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mendeskripsikan data survei yang dikumpulkan dari tanggapan responden di Kantor Kelurahan Panorama Kec.Singaran Pati Bengkulu sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi Metode analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, modus, median, mean (ukuran tendensi sentral), perhitungan distribusi data menggunakan mean dan standar deviasi, dan perhitungan persentase (%).

### Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variable bebas atau predictor.

Untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi merupakan metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas, (Ghozali, 2011). Berdasarkan uraian diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) dan budaya organisasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kualitas Pelayanan

a : intercept (konstanta)

b1 : Koefisien regresi untuk X1

b2 : Koefisien regresi untuk X2

X1 : Manajemen Sumber Daya Manusia

X2 : Budaya organisasi

e : Nilai residu

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat besar pengaruh variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) dan budaya organisasi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) yang menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada Kantor Kelurahan Panorama Kec.Singaran Pati Kota Bengkulu. Digunakan pula untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (prediction). Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan software SPSS version 22.0. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah :

➤ Jika nilai P value (sig)  $\geq 0,05$ , maka Ho diterima dan H1 ditolak.

➤ Jika nilai P value (sig)  $\leq 0,05$ , maka Ho ditolak dan H1 diterima.

Model regresi linear berganda dilukiskan dengan persamaan sebagai berikut:

Teknik Analisis Inferensial

Pada teknik analisis inferensial ini merupakan teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan pada data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi secara jelas dan juga teknik pengambilan sampel dari populasi ini dilakukan secara random.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Variabel Penelitian

#### Manajemen Sumber Daya Manusia (X1)

Manajemen Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Panorama, diukur berdasarkan 4 indikator, yaitu kedisiplinan, pengembangan pegawai, pemeliharaan pegawai dan Integritas pegawai. Untuk mengetahui distribusi jawaban responden mengenai masing-masing indikator tersebut, akan dilakukan analisis sebagai berikut:

**Kedisiplinan** : adalah kesanggupan Pegawai untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan peraturan kantor yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator kedisiplinan diukur dengan menggunakan angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 2 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Kedisiplinan

Kategori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	8
Netral	7
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Sumber :lembar kuisisioner 2022

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator Kedisiplinan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju pada kedisiplinan di Kantor Kelurahan Panorama. kedisiplinan dalam bekerja sudah maksimal, hal ini terlihat dalam penyelesaian pekerjaan.

**Pengembangan Pegawai** : merupakan kegiatan yang bermaksud memperbaiki dan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan para karyawan sesuai dengan keinginan kantor. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator pengembangan pegawai diukur dengan menggunakan angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 4 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Pengembangan Pegawai**

Kategori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	13
Netral	12
Tidak Setuju	5
Sangat Tidak Setuju	-
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Sumber :lembar kuisisioner 2022

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator Pengembangan Pegawai, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju pada Pengembangan Pegawai di Kantor Kelurahan Panorama. Pengembangan Pegawai dalam bekerja sudah maksimal, hal ini terlihat dalam keterampilan dalam bekerja di kantor.

**Pemeliharaan Pegawai** : merupakan suatu usaha untuk meningkatkan atau mempertahankan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan agar tetap loyal dan bekerja produktif guna menunjang pencapaian tujuan perusahaan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator pemeliharaan pegawai diukur dengan menggunakan angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Pemeliharaan Pegawai**

Kategori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	13
Netral	9
Tidak Setuju	7
Sangat Tidak Setuju	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Sumber :lembar kuisisioner 2022

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator Pemeliharaan Pegawai, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju pada Pemeliharaan Pegawai di Kantor Kelurahan Panorama. Pemeliharaan Pegawai dalam bekerja sudah maksimal, hal ini terlihat dalam pencapaian tujuan kantor di Kelurahan Panorama.

**Integritas Pegawai** : merupakan kejujuran dalam dunia kerja, termasuk mengakui kelemahanmu. Jika kamu tidak bisa melakukan suatu pekerjaan, jangan berpura-pura kalau bisa. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator Integritas Pegawai diukur dengan

menggunakan angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Integritas Pegawai**

Katagori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	13
Netral	9
Tidak Setuju	7
Sangat Tidak Setuju	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Sumber : *lembar kuisisioner 2022*

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator Integritas Pegawai, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju pada Integritas Pegawai di Kantor Kelurahan Panorama. Integritas Pegawai dalam bekerja sudah maksimal, hal ini terlihat dalam pencapaian tujuan kantor.

#### **Budaya Organisasi (X2)**

Budaya Organisasi di Kantor Kelurahan Panorama, diukur berdasarkan 4 indikator, yaitu inisiatif individu, pengarahan, pola-pola komunikasi dan toleransi terhadap konflik. Untuk mengetahui distribusi jawaban responden mengenai masing-masing indikator tersebut, akan dilakukan analisis sebagai berikut:

**Inisiatif Individu** : yang dimaksud dengan inisiatif individual adalah tingkat tanggung jawab, kebebasan atau *independensi* yang dimiliki setiap individu dalam mengemukakan pendapat. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator inisiatif individu diukur dengan menggunakan angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 4 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator inisiatif individual**

Katagori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	1
Setuju	1
Netral	14
Tidak Setuju	20
Sangat Tidak Setuju	4
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Sumber : *lembar kuisisioner 2022*

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator inisiatif individu, mayoritas responden menjawab dengan jawaban tidak setuju pada inisiatif individu di Kantor Kelurahan Panorama. Inisiatif individual dalam bekerja belum maksimal, hal ini terlihat dalam penyelesaian pekerjaan oleh pegawai yang bekerja lebih mengutamakan kepentingan pribadi dari pada pelayanan umum atau kelompok dan kadang-kadang pegawai lupa akan mereka telah memiliki komitmen untuk mencapai tujuan organisasi/kantor.

**Pengarahan** : Pengarahan dimaksudkan pada sasaran dan harapan yang tercantum dalam visi, misi dan tujuan organisasi. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator

pengarahan, diukur dengan menggunakan metode angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 4 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator pengarahan**

Katagori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	1
Setuju	21
Netral	2
Tidak Setuju	10
Sangat Tidak Setuju	6
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Sumber : *lembar kuisisioner 2022*

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator pengarahan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan pengarahan yang mereka lihat dan rasakan di Kantor Kelurahan Panorama. Pegawai telah memahami dan bekerja sesuai visi, misi dan tujuan organisasi, hal ini karena adanya pengarahan dari pimpinan agar selalu mengedepankan pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi demi reputasi instansi tersebut di mata publik.

**Pola-Pola Komunikasi** : Pola-pola komunikasi yaitu komunikasi yang baik antar pimpinan dengan karyawan dan sesama karyawan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator pola-pola komunikasi, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pernyataan sebanyak 2 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator pola-pola komunikasi**

Katagori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	10
Netral	1
Tidak Setuju	7
Sangat Tidak Setuju	2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Sumber : *lembar kuisisioner 2022*

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator pola-pola komunikasi, mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju akan pola-pola komunikasi yang mereka lihat dan rasakan di Kantor Kelurahan Panorama. Komunikasi dalam organisasi antar pegawai dengan pimpinan dan sesama pegawai telah berjalan dengan baik, demikian halnya antara sesama pegawai.

**Toleransi Terhadap Konflik** : Toleransi terhadap konflik adalah kebebasan mengeluarkan kritik, kebebasan mengeluarkan saran dan ide serta mau menerima masukan dan kritik. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator toleransi terhadap konflik, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 2 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator toleransi terhadap konflik**

Katagori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	-
Netral	12
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Sumber : *lembar kuisisioner 2022*

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator toleransi terhadap konflik, mayoritas responden menjawab dengan jawaban ragu-ragu akan toleransi terhadap konflik yang mereka lihat dan rasakan di Kantor Kelurahan Panorama. Berdasarkan pengamatan toleransi terhadap konflik di Kantor Kelurahan Panorama. Pegawai belum begitu merasa kantor atau pimpinan belum memberikan kepercayaan kepada mereka. Hal ini disebabkan karena masih adanya pimpinan yang belum puas dengan kinerja pegawai.

#### **Kualitas Pelayanan (Y)**

Mengetahui tingkat kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melalui distribusi jawaban responden yang disajikan dalam tabel frekuensi dan presentase. Mengukur variable tersebut dilakukan dengan berdasarkan 4 indikator yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk mengetahui distribusi jawaban responden mengenai masing-masing indikator tersebut, akan dilakukan analisis sebagai berikut.

**Keandalan** : Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator keandalan, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator keandalan**

Katagori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	2
Netral	18
Tidak Setuju	5
Sangat Tidak Setuju	5
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Sumber : *lembar kuisisioner 2022*

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator Keandalan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban ragu-ragu akan Keandalan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan dan rasakan di Kantor Kelurahan Panorama. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran dan pelatihan setiap pegawai dan masih adanya pimpinan yang belum memberikan contoh baik kepada pegawai.

**Daya tanggap** : Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk mengetahui tanggapan responden

tentang indikator daya tanggap, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Daya tanggap**

Katagori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	1
Netral	12
Tidak Setuju	12
Sangat Tidak Setuju	5
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Sumber :lembar kuisisioner 2022

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator Daya tanggap, mayoritas responden menjawab dengan jawaban ragu-ragu dan tidak setuju akan Daya tanggap terhadap pekerjaan yang mereka lakukan dan rasakan di Kantor Kelurahan Panorama. Hal ini disebabkan karena kurangnya komunikasi antar pegawai di kantor.

**Jaminan** : Jaminan adalah yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-raguan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator jaminan, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan**

Katagori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	1
Setuju	-
Netral	19
Tidak Setuju	5
Sangat Tidak Setuju	5
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Sumber :lembar kuisisioner 2022

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator Jaminan, mayoritas responden menjawab dengan jawaban ragu-ragu akan Jaminan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan dan rasakan di Kantor Kelurahan Panorama. Hal ini disebabkan karena kurangnya fasilitas untuk meningkatkan kualitas pegawai di kantor.

**Empati** : Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator empati, diukur menggunakan metode angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 item yang diberikan kepada pegawai atau responden yang dijadikan sampel sebanyak 10. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden terhadap Indikator Empati**

Kategori Jawaban	Frekuensi
Sangat Setuju	-
Setuju	-
Netral	17
Tidak Setuju	7
Sangat Tidak Setuju	6
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Sumber : *lembar kuisisioner 2022*

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner, dapat diketahui bahwa indikator Empati, mayoritas responden menjawab dengan jawaban ragu-ragu akan Empati terhadap lingkungan di Kantor Kelurahan Panorama. Hal ini disebabkan karena kurangnya rasa saling peduli antar satu sama lain di kantor.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Apabila nilai signifikansi < 0,05 atau t hitung > t tabel maka  $H_a$  diterima. Demikian pula sebaliknya jika sig > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka  $H_o$  diterima.

**Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-6,138	1,113		-5,517	,001
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (X1)	,063	,023	,060	2,772	,028
BUDAYA ORGANISASI (X2)	1,145	,025	,991	46,168	,000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN (Y)

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = -6,138 + 0,063 X_1 + 1,145 X_2 + e$$

**Dimana :**

Y : Kualitas Pelayanan

a : intercept (konstanta)

b1 : Koefisien regresi untuk X1

b2 : Koefisien regresi untuk X2

X1 : Manajemen Sumber Daya Manusia

X2 : Budaya organisasi  
e : Nilai residu

Dari persamaan di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar -6,138. Nilai konstanta bernilai negatif artinya nilai variabel sumber daya manusia dan budaya organisasi dianggap konstan atau sama dengan nol, maka kualitas pelayanan akan semakin berkurang.
2. Nilai koefisien X1 sebesar 0,063. Nilai koefisien X1 bernilai positif artinya pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan kantor kelurahan panorama adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika tingkat manajemen sumber daya manusia pegawai tinggi, maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi.
3. Nilai koefisien X2 sebesar 1,145. Nilai koefisien X2 bernilai Positif artinya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan kantor kelurahan panorama adalah bersifat positif dan cukup kuat. Jika tingkat budaya organisasi pegawai tinggi, maka kualitas pelayanan pegawai akan semakin tinggi.

**Tabel 14. Linear antara variabel X1, X2 dan variabel Y**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	267,242	2	133,621	1090,301	,000b
Residual	,858	7	,123		
Total	268,100	9			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN (Y)

b. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI (X2), MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (X1)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada output tabel "Anova" diatas, diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from linearity sebesar 0,000 karena nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Yang berarti manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan.

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk menganalisis Manajemen Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Panorama penulis menggunakan teori Victor Tan (2006:10) yang mengemukakan karakteristik atau ciri manajemen sumber daya manusia yaitu kedisiplinan, pengembangan pegawai, pemeliharaan pegawai dan Integritas pegawai. Agar suatu organisasi dapat mencapai apa yang ditujuannya maka perlu memperhatikan karakteristik tersebut. Dengan memperbaiki atau meningkatkan karakteristik di atas maka suatu organisasi dikatakan telah mempunyai manajemen sumber daya manusia yang baik yang dapat menjadi nilai-nilai dasar sebagai pedoman untuk berperilaku. Manajemen Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Panorama apabila dilihat dari 4 indikator yang mendukung yaitu: kedisiplinan, pengembangan pegawai, pemeliharaan pegawai dan Integritas pegawai. Secara keseluruhan Manajemen Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Panorama berada pada kategori baik dengan tingkat Deviation from linearity sebesar 0,028 karena nilai sig.  $0,028 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel manajemen sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan. Yang berarti manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan.

### **Budaya Organisasi**

Untuk menganalisis Budaya Organisasi di Kantor Kelurahan Panorama penulis menggunakan teori Victor Tan (2006:10) yang mengemukakan karakteristik atau ciri Budaya Organisasi yaitu inisiatif individu, pengarahan, pola-pola komunikasi dan toleransi terhadap konflik. Agar suatu organisasi dapat mencapai apa yang ditujukannya maka perlu memperhatikan karakteristik tersebut. Dengan memperbaiki atau meningkatkan karakteristik di atas maka suatu organisasi dikatakan telah mempunyai Budaya Organisasi yang baik yang dapat menjadi nilai-nilai dasar sebagai pedoman untuk berperilaku. Budaya Organisasi di Kantor Kelurahan Panorama apabila dilihat dari 4 indikator yang mendukung yaitu: inisiatif individu, pengarahan, pola-pola komunikasi dan toleransi terhadap konflik. Secara keseluruhan Budaya Organisasi di Kantor Kelurahan Panorama berada pada kategori baik dengan tingkat Deviation from linearity sebesar 0,000 karena nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Budaya Organisasi dengan kualitas pelayanan. Yang berarti Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Pelayanan publik yang berkualitas dan profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya bukti langsung yang kelihatan berupa aspek-aspek yang dapat dilihat dan dijangkau, keandalan atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, responsibilitas atau pemberian pelayanan dengan tanggap, adanya jaminan yaitu berupa kemampuan pemberi pelayanan, kesopanan, sifat dapat dipercaya dan bebas dari bahaya resiko serta empati atau kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi antara konsumen dan pemberi pelayanan. Berikutnya adalah efektifitas, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit serta tidak dapat disimpan dalam Inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Tingkat kualitas pelayanan terhadap manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi di Kantor Kelurahan Panorama. Dilihat dari hasil pengukuran persentase, dapat diketahui berada pada kategori cukup baik.

### **Pengaruh manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Panorama**

Untuk mengetahui pengaruh manajemen SDM dan budaya organisasi secara bersama sama terhadap kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Panorama dilakukan uji-f, hasil olah data diatas menunjukkan bahwa nilai f-hitung sebesar 0,817 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05.

Dengan demikian dapat disimpulkan manajemen Sumber Daya Manusia dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Panorama. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Panorama ditentukan oleh manajemen SDM dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa layanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemampuan-kemampuan pegawai yang dikaitkan dengan aspek kelancaran pencapaian tujuan organisasi, termasuk didalamnya dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas (Liao & Chuang,2004).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya organisasi merupakan hal yang penting untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan dalam mengelola organisasi. Berdasarkan hasil penelitian

terhadap analisis Manajemen Sumber Daya Manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Panorama dapat dikatakan bahwa mampu melaksanakan tugas yang dioptimalan oleh pimpinan akan tetapi masih ada yang cukup mampu dan perlu ditingkatkan lagi.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran : Manajemen sumber daya manusia dan Budaya organisasi pada kantor Kantor Kelurahan Panorama berada dalam kategori baik meskipun demikian, masih perlu diperhatikan indikator-indikator yang sekiranya berada dalam kategori cukup baik agar lebih ditingkatkan lagi indikator integrasi dan toleransi terhadap konflik. Dan Kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup baik namun demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih lagi bagi pegawai dalam aspek empati, agar suasana yang tercipta untuk kelangsungan pegawai dalam bekerja lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almasri, M. N. (2013). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: IMLEMENTASI DALAM PENDIDIKAN ISLAM. *European Journal of Immunology*, 43(10), 2783–2783. <https://doi.org/10.1002/eji.201370106>
- Anggraeni, D., Kumadji, S., & Sunarti, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITASPELANGGAN ( Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 37(1), 171–177.
- Bate', M. M. (2019). Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Kaos Nias Gunungsitoli. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 313–324. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.108>
- Dahlan, & Iriawan, H. (2018). Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(2), 113–122.
- Dewi, R. (2013). Hubungan antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan PT . Jasa Marga ( Persero ) Tbk . Cabang Surabaya Gempol. *Jurnal E-Komunikasi*, 3, 1–12.
- Faroman Syarief, Andrie Kurniawan, Zandra Dwanita Widodo, Hari Nugroho, Rimayanti, Edison Siregar, Astrid Aprica Isabella, Fitriani, Daniel J I Kairupan, Zufri Hasrudy Siregar, Yuhanin Zamrodah, Muhammad Jahri, I Wayan Gede Suarjana, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Ferdiansyah, R. (2014). PROSEDUR PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KERJA BIDANG UNIT PELAKSANA TEKNIK DINAS (UPTD) KESATUAN PENGELOLAHAN HUTAN PRODUKSI DINAS KEHUTANAN SANTAN SAMARINDA. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Firkiawan, S. (2018). Manajemen Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berbasis Prinsip-Prinsip Syariah Menuju Qualified Asean Bank. *Al-Mashrafyah : Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah*, 1(2), 51–64. <https://doi.org/10.24252/al-mashrafyah.v1i2.4734>
- Gultom, D. K. (2014). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI PERUSAHAAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) Tbk MEDAN. *Analysis of Micro-Earthquakes in the San Gabriel Mountains Foothills Region and the Greater Pomona Area As Recorded By a Temporary Seismic Deployment*, 1(hal 140), 43. <http://www.springer.com/series/15440%0Apapers://ae99785b-2213-416d-aa7e-3a12880cc9b9/Paper/p18311>
- Hairy Anshari, H.Masjaya, H. J. A. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Lahat. *Jurnal Ilmiah EKonomika*, 13(2), 1–16. <https://journal.unbara.ac.id/index.php/fe/article/view/621>

- HIKMAWATI. (2017). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN GOWA. *והשקיה מים*, 549, 40–42.
- Hurriyah, N. F. (2018). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Jurnal Algoritma, Makassar, Vol. 1 No.*, 319.
- Husaini, A. (2017). PERANAN MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA DALAM ORGANISASI. *והשקיה מים*, 549, 40–42.
- Jusmin, A. (2014). *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Administrasi Perhubungan Jayapura*. 23–40.
- Luila, V., & Haryadi, B. (2013). Pengembangan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada PT Ageless Aesthetic Clinic. *Agora*, 1(3), 2. <https://media.neliti.com/media/publications/35897-ID-pengembangan-fungsi-manajemen-sumber-daya-manusia-pada-pt-ageless-aesthetic-clin.pdf>
- Muamar Kadafid, K. A. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 13(April), 15–38.
- Putra, B. S., Fakultas, A. N., Dan, E., Sosial, I., & Suska, U. I. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru*.
- Resmawan, E. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Birokrasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 239–251. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/view/514>
- Ridianto, O. C. (2018). *PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS PELAYANAN BIROKRASI DI KELURAHAN KAMPUNG KELAWI KECAMATAN SUNGAI SERUT KOTA*.
- Taurisa, C. M., Magister, P., Universitas, M., & Tengah, J. (2001). ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Studi pada PT. Sido Muncul Kaligawe Semarang). *Deutscher Drucker Stuttgart*, 37(24), 79.
- Utamy, R., Ahmad, S., & Eddy, S. (2020). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal of Education Research*, 1(3), 225–236. <https://doi.org/10.37985/jer.v1i3.26>