

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS
PELAYANAN PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROPINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (Strata-1)
Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

Oleh :

NAMA MAHASISWA : ANGGUN OKTAVIANI SIREGAR
NPM : 71200312164
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MSDM



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
M E D A N
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS
PELAYANAN PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROPINSI SUMATERA UTARA**

NAMA MAHASISWA : ANGGUN OKTAVIANI SIREGAR
NPM : 71200312164
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MSDM

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Sri Gustina Pane, SE., M.Si.)

(M. Tahir, SE.,MM)

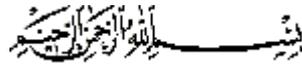
Ketua Program Studi Manajemen

(Syafrizal, SE.MM)

TANGGA UJIAN SKRIPSI :

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2024**

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan alhamdulillah robbil ‘alamin, penulis menghadirkan kebesaran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, kesempatan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Islam Sumatera Utara (UISU) Medan. Adapun judul penelitian yang dilakukan penulis adalah: ”Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Pegawai Di Badan Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara”.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada Ayahanda dan Ibunda, selaku orang tua dari penulis yang telah memberikan dukungan, do’a, materi dan semangat yang tak pernah ada hentinya selama perkuliahan sampai pada penyelesaian studi penulis.
2. Ibu Dr. Hj. Safrida, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan., selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Dr. Nur M. Ridha Tarigan, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

4. Bapak Syafrizal, SE.M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
5. Ibu Dr. Sri Gustina Pane, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak M. Tahir, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, serta pegawai di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya, atas dukungan, do'a dan semangat yang telah diberikan.
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh pegawai atau staff di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Akhirnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih atas jerih payah yang telah diberikan, semoga Tuhan Yang Maha Esa akan membalas kebaikan dan memberikan rahmat-Nya kepada kita semua, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Medan, Januari 2024
Penulis,

Anggun Oktaviani Siregar

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan dan Rumusan Masalah	7
1.3.1. Batasan Masalah.....	7
1.3.2. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II : LANDASAN TEORITIS	9
2.1. Uraian Teoritis	9
2.1.1. Responsivitas Pelayanan	9
2.1.1.1. Pengertian Responsivitas Pelayanan.....	9
2.1.1.2. Tujuan Resposivitas Pelayanan	
Responsivitas Pelayanan.....	11
2.1.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	
Responsivitas Pelayanan.....	12
2.1.1.4. Pengukuran Responsivitas	14
2.1.1.5. Indikator Responsivitas.....	15
2.1.2. Kualitas SDM.....	16
2.1.2.1. Pengertian Kualitas SDM	16
2.1.2.2. Pengembangan SDM	19

2.1.2.3. Peningkatan SDM	21
2.1.2.4. Indikator Kualitas SDM	23
2.1.3. Budaya Organisasi	24
2.1.3.1. Pengertian Budaya Organisasi	24
2.1.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi	26
2.1.3.3. Fungsi Budaya Organisasi	28
2.1.3.4. Karakteristik Budaya Organisasi	29
2.1.3.5. Dimensi-Dimensi Budaya Organisasi	32
2.1.3.6. Indikator Budaya Organisasi.....	35
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Konseptual	38
2.4. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian	42
3.2. Populasi dan Sampel	43
3.3. Instrumen Penelitian	45
3.4. Jenis Data Penelitian	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data	46
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.7. Pengujian Instrumen Data.....	48
3.8. Teknik Analisis Data	48
BAB IV : GAMBARAN UMUM BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA.....	53
4.1. Sejarah Singkat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	53

4.2. Struktur Organisasi Badan Pendanaan Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	57
4.3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	59
4.4. Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	60
4.5. Visi, Misi dan Budaya Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	71
BAB V : ANALISIS DAN EVALUASI	72
5.1. Analisis Data	72
5.1.1. Karakteristik Responden	72
5.1.2. Hasil Angket Variabel Penelitian	74
5.1.3. Uji Coba Instrumen	80
5.1.4. Deskripsi Data Variabel	83
5.1.5. Koefisien Regresi	84
5.1.6. Pengujian Hipotesis.....	86
5.1.7. Uji Hipotesis.....	89
5.2. Evaluasi Data	92
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	96
6.1. Kesimpulan	96
6.2. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu.....	36
2.	Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian.....	42
3.	Tabel 3.2 : Populasi Jumlah Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.....	43
4.	Tabel 3.3 : Kriteria Populasi Berdasarkan Unit Kerja.....	45
5.	Tabel 3.4 : Operasional Variabel.....	47
6.	Tabel 5.1 : Deskripsi Jenis Kelamin.....	72
7.	Tabel 5.2 : Deskripsi Pengalaman Kerja.....	72
8.	Tabel 5.3 : Deskripsi Usia.....	73
9.	Tabel 5.4 : Deskripsi Pendidikan.....	73
10.	Tabel 5.5 : Skor Angket Variabel Kualitas SDM (X_1).....	74
11.	Tabel 5.6 : Skor Angket Variabel Budaya Organisasi (X_2).....	76
12.	Tabel 5.7 : Skor Angket Variabel Responsivitas Pelayanan (Y).....	78
13.	Tabel 5.8 : Uji Validitas Item Kuesioner Kualitas SDM (X_1).....	81
14.	Tabel 5.9 : Uji Validitas Item Kuesioner Budaya Organisasi (X_2)....	82
15.	Tabel 5.10 : Uji Validitas Kuesioner Responsivitas Pelayanan (Y)....	82
16.	Tabel 5.11 : Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	83
17.	Tabel 5.12 : Koefisien Regresi.....	84
18.	Tabel 5.13 : Nilai VIF.....	88
19.	Tabel 5.14 : ANOVA.....	90
20.	Tabel 5.15 : Model Summary.....	92

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Gambar 2.1. : Kerangka Konseptual	40
2.	Gambar 5.1: Histogram.....	87
3.	Gambar 5.2: Scatter Plot.....	89

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.
- Moehersono. (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 Kenerja**, 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.

Wiyanto. (2024). **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Karyawan Pada PT. Putra Sinar Permaja (South Quarter)**. Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 4, No.1, Januari 2024



**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS
PELAYANAN PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROPINSI SUMATERA UTARA**

Anggun oktaviani siregar¹

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam
Sumatera Utara

Email Corresponding author : anggunsrg143@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history
Received :
Accepted :
Published :

Kata Kunci:

Kualitas SDM,
Budaya Organisasi,
Responsivitas
Pelayanan.

A B S T R A K

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas SDM terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengaruh kualitas SDM dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu berjumlah 176 orang pegawai dan penarikan sampel dilakukan dengan *total sampling* sehingga 64 orang responden dijadikan sampel Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh positif variabel kualitas SDM terhadap variabel Responsivitas Pelayanan dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara kualitas SDM terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai, ada pengaruh positif variabel Budaya Organisasi terhadap variabel Responsivitas Pelayanan) dengan demikian secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai. Kualitas SDM dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Responsivitas Pelayanan. Dengan demikian terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas SDM, Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai.

Keyword:
*HRQuality,
Organizational Culture,
Service Responsiveness.*

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.

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 LITERATUR

Pengertian 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.

Pengertian 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.

Pengembangan SDM

Mangkunegara (2015:148) bahwa sumber daya manusia merupakan investasi sangat berharga bagi sebuah organisasi yang perlu dijaga. Setiap organisasi harus mempersiapkan program yang berisi kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme SDM supaya organisasi bisa bertahan dan berkembang sesuai dengan lingkungan organisasi. Untuk mencapai produktivitas yang maksimum, organisasi harus

menjamin dipilihnya tenaga kerja yang tepat dengan pekerjaan serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja optimal.

Pengertian 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.

METODOLOGI PENELITIAN

. Populasi

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.

SAMPEL

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.

Tabel 3.2.
Populasi Jumlah Pegawai Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Sumatera Utara

No	Unit Kerja	Populasi
1	Bagian Tata Usaha	30
2	Sub Dinas Program	28
3	Sub Dinas Pendataan dan Penetapan	29
4	Sub Dinas Penagihan	32
5	Sub Dinas Bagi Hasil Pendapatan	25
6	Sub Dinas Retribusi dan Pendapatan lain-lain	32
	Jumlah	176

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara (2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1.1. 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 :

5.1.1.1. Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas SDM (X_1)

Tabal 5.5
Skor Angket Variabel Kualitas SDM (X_1)

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 21.0 for Windows, 2022

Dari tabel 5.5 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%).

5.1.1.2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Budaya Organisasi (X₂)

Tabal 5.6
Skor Angket Variabel P Budaya Organisasi (X₂)

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Jlh
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	100%
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 21.0 for Windows, 2022

Dari tabel 5.6 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 ingkungan kerja

yang baik. Responden menjawab setuju 30 orang (46,9%) dan kurang setuju 32 orang (50%), menjawab tidak setuju 2 orang (3,1%).

5.1.1.3. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Responsivitas Pelayanan (Y)

Tabal 5.7
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 21.0 for Windows, 2022

Dari tabel 5.7 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 (32,8%).
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%).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan :

1. 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
2. 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.

3. 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.

6.2. Saran

1. 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.
2. Agar mempercepat proses pelayanan sehingga dapat selesai satu hari kerja sehingga perlunya komitmen dari semua unsur baik itu dari pimpinan dan pegawai
3. Agar memperingkat 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 Sceince, 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 Personalialia Dan Sumber Daya Manusia**, Mandar Maju, Bandung.
- Moehariono. (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 Kenerja**, Gramedia Pustaka.Jakarta.Aditama.

