

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS PELAYANAN
PEGAWAI DI BADAN PUSAT STATISIK
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Pada Program (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Islam Sumatera Utara**

DIAJUKAN OLEH:

**NAMA MAHASISWA : NONA KARTIKA
NPM : 71210312018
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MSDM**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

JUDUL: PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP RESPONSIVITAS PELAYANAN PEGAWAI DI BADAN PUSAT STATISIK KAB. DELI SERDANG

DIAJUKAN OLEH :

**NAMA MAHASISWA : NONA KARTIKA
NPM : 71210312018
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MSDM**

DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Dr.Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si)

(Julkarnain.,S.Ag.,S.E.,M.M)

KETUA PROGRAM STUDI

(Syafrizal,S.E.,M.M)

TANGGAL UJIAN SIDANG SKRIPSI :

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025**

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan alhamdulillahirobbil alamin, penulis menghadirkan kebesaran kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, kesempatan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna untuk 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 Pusat Statistik Kab. Deli Serdang”.

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

1. Ibu Prof Dr. Hj. Safrida,S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Dr. Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan dan sekaligus Dosen Pembimbing I saya yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyelesaian proposal ini.
3. Bapak Syafrizal,S.E.,M.M, selaku Ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Julkarnain.,S.Ag.,S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyelesaian proposal ini.
5. Para Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera, khususnya program studi manajemen yang telah memberikan pengetahuan dan keluangan waktu untuk membantu menyelesaikan administrasi pengajuan proposal ini.

6. Teruntuk cinta pertama saya sekaligus papa terhebat yaitu Serda Hidayat terimakasih telah mendidik saya dengan hebat, memotivasi saya, memberikan doa, cinta kasih sayang dan dukungan yang penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Pintu Surgaku, Ibunda tercinta yaitu Lisa Ernida terimakasih telah mendidik saya menjadi Perempuan kuat dan berperan penting bagi hidup saya serta tempat keluh kesah saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini berkat motivasi dan doa cinta kasih sayang dan dukungan yang penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Teruntuk kedua kakak saya Kiki Wulandari dan Anggi Erdasari terimakasih banyak atas dukungan, nasehat serta motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Teruntuk kakak ketiga saya yaitu Lola Savila.,S.Kom terimakasih telah banyak mengajari saya tentang bagaimana dunia perkuliahan, serta memberi dukungan, doa dan ilmu sehingga penulis bisa menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri Nona Kartika terimakasih sudah bertahan sejauh ini terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering kali merasa putus asa apa yang diusahakan dan belum berhasil, berbahagialah apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Tidak ada penghargaan yang berarti dalam membalas jasa-jasa tersebut selain doa dan ucapan terima kasih yang tulus dan ikhlas agar kebaikan yang Bapak/Ibu/Saudara/i kiranya Allah Subhanahuwata'ala yang membalasnya di dalam pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/I. Demikian diakhiri dengan sangat bersyukur dan kiranya apa yang telah dituliskan ini dapat berguna kepada pihak manapun yang membutuhkannya.

Medan, 13 Maret 2025

Nona Kartika

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Indentifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah	6
1.3.1 Batasan Masalah	6
1.3.2 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II : LANDASAN TEORI	9
2.1 Uraian Teoritis	9
2.1.1 Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas SDM	9

Halaman

2.1.1.2 Pengembangan SDM	11
2.1.1.3 Peningkatan SDM	14
2.1.1.4 Indikator kualitas SDM	16
2.1.2 Budaya Organisasi	17
2.1.2.1 Pengertian Budaya Organisasi	17
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi	18
2.1.2.3 Fungsi Budaya Organisasi	20
2.1.2.4 Karakteristik Budaya Organisasi.....	21
2.1.2.5 Indikator Budaya Organisasi	23
2.1.2.6 Jenis-Jenis Budaya Organisasi	24
2.1.3 Responsivitas Pelayanan	25
2.1.3.1 Pengertian Responsivitas Pelayanan	25
2.1.3.2 Tujuan Responsivitas Pelayanan.....	27
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Responsivitas	28
2.1.3.4 Indikator Responsivitas	30
2.1.3.5 Pengukuran Responsivitas	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32

	Halaman
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.3.1 Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Responsivitas	35
2.3.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas	36
2.3.3 Pengaruh SDM dan Budaya Terhadap Responsivitas	36
2.4 Hipotesis	38
BAB III: METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi,Objek dan Waktu Penelitian	39
3.1.1 Lokasi Penelitian	39
3.1.2 Objek Penelitian	39
3.1.3 Waktu Penelitian	38
3.2 Populasi Dan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.4.2 Sampel	41
3.3 Operasional Variabel	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Teknik Analisis Data	45
BAB IV: GAMBARAN UMUM BPS	51
4.1 Sejarah Singkat BPS Kab Deli Serdang	51
4.2 Visi Dan Misi Badan Pusat Statistik	54
4.3 Struktur Organisasi BPS	56
4.4 Tugas, Fungsi dan Kewenangan BPS	57

	Halaman
4.5 Pengolahan Data BPS.....	58
4.6 Arti Logo BPS	60
BAB V : ANALISIS DAN EVALUASI	61
5.1 Analisis Data	61
5.1.1 Karakteristik Responden	61
5.1.2 Analisis Jawaban Responden	64
5.1.2.1 Distribusi Jawaban X1	64
5.1.2.2 Distribusi Jawaban X2	67
5.1.2.3 Distribusi Jawaban Y	71
5.1.3 Uji Coba Instrumen	74
5.1.3.1 Uji Validitas	75
5.1.3.2 Uji Reliabilitas	77
5.1.4 Uji Regresi Linier Berganda	79
5.1.4.1 Koefisien Regresi	79
5.1.4.2 Uji Asumsi Klasik	81
5.1.5 Pengujian Hipotesis.....	87
5.1.5.1 Uji T.....	87
5.1.5.2 Uji F.....	89
5.1.5.3 Koefisien Determinasi	90
5.2 Evaluasi Data	91
5.2.1 Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Y	91
5.2.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Y	91

	Halaman
5.2.3 Pengaruh (X1) Dan (X2) Terhadap Y	92
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99
L1 Daftar Riwayat Hidup	99
L2 Surat Pernyataan Tidak Plagiat	100
L3 Surat-Surat	101
L.3 Lampiran Jawaban Angket.....	110

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	39
Tabel 3.2 Populasi Jumlah Pegawai BPS Deli Serdang	40
Tabel 3.3 Jumlah Populasi dan Sampel Berdasarkan Unit Kerja	42
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 5.1 Deskripsi Jenis Kelamin	61
Tabel 5.2 Deskripsi Usia	62
Tabel 5.3 Deskripsi Lama Bekerja.....	63
Tabel 5.4 Deskripsi Pendidikan	63
Tabel 5.5 Skor Angket Variabel Kualitas SDM (X1)	64
Tabel 5.6 Skor Angket Variabel Budaya Organisasi (X2)	68
Tabel 5.7 Skor Angket Variabel Responsivitas Pelayanan (Y).....	71
Tabel 5.8 Uji Validitas Item Kuesioner (X1)	75
Tabel 5.9 Uji Validitas Item Kuesioner (X2)	76
Tabel 5.10 Uji Validitas Item Kuesioner (Y)	77
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas Item Kuesioner X1	78
Tabel 5.12 Uji Reliabilitas Item Kuesioner X2	78
Tabel 5.13 Uji Reliabilitas Item Kuesioner Y	79
Tabel 5.14 Koefisien Regresi	79
Tabel 5.15 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov Test</i>	83
Tabel 5.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84

Tabel 5.17 Hasil Uji Autokorelasi	86
Tabel 5.18 Hasil Uji T	88
Tabel 5.19 Hasil Uji F	89
Tabel 5.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	37
Gambar 4.1 Logo BPS	61
Gambar 5.1 Normal P-P Plot <i>Regression Standardized Residual</i>	80
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplots</i>	83

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Diksi M.,S., Maman S., Rofiq P.,S., (2024) 'manajemen sumber daya manusia', penerbit CV. Diva Pustaka, ISBN: 978-623-8264-95-7.
- Dr. H Indra P.,S, Dr. Ruddy., (2021) 'manajemen pengembangan sumber daya manusia', penerbit CV. Media Sarana Sejahtera, ISBN: 978-623-96920-18.
- Dr. Sigit P., Supangat., (2024)., 'manajemen dan manfaat sumber daya manusia', penerbit: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, ISBN : 978-623-89394-3-5.
- Gede Eko S, Shinta H, (2024) 'manajemen pelayanan publik, ISBN : 978-623-10-1208-1.
- Salim Maulana (2024), 'manajemen sumber daya manusia' ., Penerbit: PT. Penamuda Media., ISBN :798-634-7062-06-2.
- Kurniansyah Ratna, D. (2021) 'responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat', *Ilmu Administrasi Negara*. SBN :238-121-5671-06-9.

Jurnal :

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

- Alfitri Rijanto (2019), 'Pengaruh sumber daya manusia dan Budaya organisasi terhadap Resposivitas pelayanan Karyawan PT. Agrodana Futures', Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol 4, No. 2, Agustus 2018 ISSN: 2460-8211.
- Aprizal (2023) 'Kualitas pelayanan publik : suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat', *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*.
- Apriliana, S. D. and Nawangsari, E. R. (2021) 'pengertian dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi', *forum ekonomi*. doi:10.30872/jfor.v23i4.10155.
- Diksi (2024), 'peningkatan sumber daya manusia', jurnal ekonomi Vol 3, No 7 Maret, ISSN: 2301-6613.
- Djamil Hasim, (2021) ' pengaruh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, Jurnal Administare Vol. 4, No. 2, Juli - Desember 2021.
- Endah Wahyuningsih, (2020), 'pengaruh budaya organisasi dan sumber daya manusia terhadap resposivitas pelayanan karyawan pada Pt. Bank Negara Indonesia pekanbaru', *Motiva: Jurnal psikologi 2020* Vol 3, No 2.
- Ferdy L, (2023) 'pengertian dan indokator kualitas sumber daya manusia., jurnal : Jurnal SOSOQ Volume 5 Nomor 2, Jan 2023.
- Ghozali (2021) 'Analisis Linier Berganda', *Journal Unuversitas Islam Indonesia*.
- Hamid H Lubis, (2022) 'Pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia', *Jurnal Syntax Admiration*. doi: 10.46799/jsa.v3i6.441.
- Hasdinawati (2022) 'responsivitas pelayanan publik perusahaan daerah', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Doi: 10.59050/jian.v19i2.158.
- Huda (2023) 'Pengertian dan indikator responsivitas pelayanan, *Journal of Engineering Research*.
- Imam Ghozali (2021) 'Cara menguji normalitas data', *Jurnal Ekonomi*.
- Ismaniar Ismail. (2020) 'responsivitas pelayanan publik', *Jurnal Administrasi Publik*. doi: 10.52316/jap.v16i1.27.
- Jamaludin, (2022) ' pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan., Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Vol. 4, No. 1, 2017doi ISSN: 2443-2121.

- Jismin, (2022) 'analisis aspek dan karakteristik budaya organisasi', *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*. doi: 10.24239/jimpi.v1i1.899.
- K, A., Massyat,. (2020) 'responsivitas pelayanan', *Journal Peqguruang: Conference Series*. doi: 10.35329/jp.v2i2.1244.
- Kurniansyah (2021), 'indikator responsivitas pelayanan' doi: 10.1349/jimpi.v1i1.9.
- Maya Sari (2021) 'peran, indikator dan pengertian budaya organisasi', *Jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis*. doi: 10.55606/juitik.v1i2.156.
- Mahmudah, F. N. and Putra, E. C. S. (2021) 'tinjauan pustaka sistematis manajemen pendidikan Dan Kerangka konseptual', *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. doi: 10.21831/jamp.v9i1.33713.
- Meidelia (2024) 'responsivitas pelayanan publik, P-ISSN: 2243-2210.
- Mubarik (2022) 'pengukuran dan tolak ukur responsivitas pelayanan', Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Nugraha (2021) 'Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Lahat', *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Perhoyelan Indonesia*, 5(2), pp. 95–102.
- Nur Vita Nugraheni (2023) 'pengaruh dan jenis-jenis budaya organisasi', *Innovation, Theory & Practice Management Journal*. Doi: 10.56444/Jitpm.V2i1.379.
- Nyamin Sucipto, (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.
- Onsardi (2020) 'pengertian sumber daya manusia', modul kuliah MSDM *International*.
- Prastiwi, N. L. P. E. Y., Ningsih, L. K. And Putrini, K. P. (2022) 'pengertian dan peran kualitas sumber daya manusia: self esteem sebagai variabel intervening', *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Doi: 10.38043/jimb.v7i1.3521.
- Raharjo, S. (2021) 'Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS', *SPSS Indonesia*.

- Ridianto, (2018), 'pengaruh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas birokrasi dikota Bengkulu', *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, Vol 7 No.2, Desember 2018, Issn : 2252-5270 & E-Issn : 2620-6056.
- Rodiathul Kusuma Wardani (2020), 'pengaruh kualitas sumber daya manusia (SDM) Terhadap responsivitas pelayanan karyawan PT. Pos Indonesia Yogyakarta', *Jurnal Agora* Vol.3, nomor 2 (2020).
- Sarumaha, (2022) 'karakteristik budaya organisasi', *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*. doi: 10.56248/jamane.v1i1.10.
- Sugiharto dan Situnjak (2021) 'Sistematis perhitungan regresi linier berganda' *Jurnal ekonomi*
- Sugiarto Alamsyah,. (2022) 'pengertian dan faktor budaya organisasi', *sibatik journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*. doi: 10.54443/sibatik.v1i7.145.
- Sugiyono (2020) 'Populasi dan Sampel Metode Penelitian', *Pemaparan Populasi dan Sampel*.
- Sukmana, (2023) 'pengembangan dan pengertian sumber daya manusia pada pelayanan sosial', *kebijakan: jurnal ilmu administrasi*. doi: 10.23969/kebijakan.v14i1.5814.
- Suryani, D. (2021) 'program strategi peningkatan sumber daya manusia dan indikator SDM', *Jurnal Pengabdian Dharma Laksana*. doi: 10.32493/j.pdl.v4i1.13180.
- Utami, Y. (2023) 'Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen', *Jurnal Sains dan Teknologi*. doi: 10.55338/saintek.v4i2.730.
- Wibowo,. (2022) 'Analisis Tujuan Budaya Organisasi', *jurnal ekonomi dan bisnis digital (ekobil)*. doi: 10.58765/ekobil.v1i1.24.
- Yorry Handayani, (2022) 'pengaruh kualitas SDM dan budaya organisasi terhadap responsivitas penyelenggara Mall layanan publik dikota Bengkulu', *Jurnal governance dan administrasi publik - vol. 6 no. 1 (april,2022)*

Lampiran

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. KETERANGAN DIRI :

Nama : Nona Kartika
Npm : 71210312018
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Morawa, 17 April 2002
Fakultas Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis (MSDM)
Semester : VIII (Genap)
Tahun Ajaran : 2024 - 2025
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun II Gg.Suka Tani Desa Telagasari Kec.Tanjung Morawa, Kab. Deli Serdang
Riwayat Pendidikan : SDN 101881
SMPN 4 Tanjung Morawa
SMA Swasta Nur Azizi Tanjung Morawa

B. KETERANGAN ORANG TUA/WALI :

Nama Ayah : Hidayat
Nama Ibu : Lisa Ernida
Tempat/ Tanggal Lahir Ayah : Tanjung Morawa, 11 Juni 1971
Tempat/ Tanggal Lahir Ibu : Sei Karang, 17 April 1971
Pekerjaan Ayah : Tentara Nasional Indonesia (TNI)
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua : Dusun II Gg.Suka Tani Desa Telagasari Kec.Tanjung Morawa, Kab. Deli Serdang

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nona Kartika

NPM :71210312018

Mahasiswa Prodi :Manajemen

Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Pegawai Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan terima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 18 Maret 2025

(Nona Kartika)

NPM : 71210312018



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Jalan Sisingamangaraja - Teladan Medan - 20217

Telp. (061) 7864644, (061) 7869880

Bila membalas surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Website : www.feb.uisu.ac.id
Email : admin@feb.uisu.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Nomor : 366 /D/SK/X/2024

Tentang

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara, setelah :

- Menimbang : 1. Bahwa penyusunan skripsi merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.
2. Bahwa demi kelancaran penyusunan skripsi tersebut perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Bahwa demi legalitas dimaksud pada butir 2, maka perlu diterbitkan Surat Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 49 Tahun 2014 tentang Estándar Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Keputusan Mendikna RI Nomor : 045/U/2000 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Mendiknas RI Nomor : 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa.
8. Surat Keputusan Dirjen Dikti Nomor : 163/DIKTI/Kep/2007, tentang Penataan dan Kodefikasi program studi pada perguruan Tinggi.
9. Statuta Universitas Islam Sumatera Utara Tahun 2016
10. Surat Keputusan Rektor UISU Nomor : 218 / R/SK/IX/2023 Tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU (Dr.Supriadi.S.E.,M.M.M.Si) Masa Jabatan 2023 – 2027.
11. Berdasarkan Keputusan LAMEMBA No.1400/DE/A.5/AR.10/VII/2024, menyatakan Bahwa Program Studi Manajemen Pada Program Sarjana Universitas Islam Sumatera Utara, Kota Medan Terakreditasi dengan Peringkat : **Baik Sekali**
- Memperhatikan : Surat Usulan dari Ketua Jurusan/**Program Studi Manajemen** tentang Dosen Pembimbing Skripsi atas nama mahasiswa yang bernama : **Nona Kartika** Stb/NPM : **21.312018/71210312018** Jurusan/**Program Studi : Manajemen**, Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.**

Memutuskan :

- Menetapkan :
Pertama : Mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut terdiri dari :
- Dr.Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si Sebagai Dosen Pembimbing I
- Julkarnain.,S.Ag.,S.E.,M.M Sebagai Dosen Pembimbing II
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sampai dengan selesainya masa studi mahasiswa yang bersangkutan dan sesuai dengan Peraturan Akademik yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UISU Medan.
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan

Pada Tanggal : 18 Rabiul Akhir 1446 H

21 Oktober 2024 M



Dr.Supriadi.,S.E.,M.M.,M.Si.

Tembusan : Yth disampaikan kepada :



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Jalan Sisingamangaraja - Teladan Medan - 20217

Telp. (061) 7864644, (061) 7869880

Bila membalas surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Website : www.feb.uisu.ac.id
Email : admin@feb.uisu.ac.id

19 Rabi ul Akhir 1446 H
22 Oktober 2024 M

Nomor : 2020 /E/B.10/X/2024
Hal : Permohonan Riset

Kepada Yth, Kepala Badan Pusat Statistik
 Kabupaten Deli Serdang
 di-
 Tempat

Dengan hormat,

Dengan ini kami harapkan kesediaan Bapak/Ibu memberikan bantuan kepada mahasiswa/i kami :

N a m a : Nona Kartika.
N P M : 71210312018.
Semester : VII (Tujuh).
Program Studi : Manajemen.
Alamat : Jl. Sultan Serdang Pasar VI, Dusun II Gg. Sukatani,
Desa Telaga Sari, Kecamatan Tanjung Morawa,
Kabupaten Deli Serdang.

Untuk dapat kiranya mengadakan Riset pada : **Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang, Jl. Karya Utama, Perbarakan, Kec. Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang.**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dengan judul : **Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.**

Demikian harapan kami, semoga dapat Bapak/Ibu perkenankan dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si.

Tembusan :

1. Kepada Yth, Rektor UISU.
2. Nona Kartika.
3. Arsip.



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Bila membalas surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Website : www.feb.uisu.ac.id
Email : admin@feb.uisu.ac.id

Jl. Sisingamangaraja - Teladan Medan - Telp./Fax. (061) 7869880

DAFTAR NILAI SEMINAR PROPOSAL

Nama : Nona Kartika

NPM : 71210312018

Prodi : Manajemen

Tgl.Seminar : 17 Januari 2025

Judul Proposal:

Pengaruh Kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi
terhadap responsivitas Pelayanan Pegawai di badan Pusat
statistik Kabupaten Deli serdang.

No.	Penilaian	Nilai	Nilai yang diberikan
1.	Isi Proposal	40	35
2.	Jawaban atas pertanyaan yang diajukan	20	15
3.	Kerapian tulisan/ketikan	20	16
4.	Sikap selama seminar	20	18
Total Nilai		100	94

Pembimbing: I II *)

*) : coret yang tidak perlu

Nilai Ini Mohon Diserahkan ke Prodi



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Bila membalas surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Website : www.feb.uisu.ac.id
Email : admin@feb.uisu.ac.id

Jl. Sisingamangaraja - Teladan Medan - Telp./Fax. (061) 7869880

DAFTAR NILAI SEMINAR PROPOSAL

Nama : Nona Kartika
NPM : 71210312018
Prodi : Manajemen
Tgl.Seminar : 17 Januari 2025

Judul Proposal:

Pengaruh Kualitas Sumber daya manusia dan budaya Organisasi
terhadap responsivitas pelayanan pegawai di badan Pusat Statistik
Kabupaten Deli Serdang.

No.	Penilaian	Nilai	Nilai yang diberikan
1.	Isi Proposal	40	30
2.	Jawaban atas pertanyaan yang diajukan	20	20
3.	Kerapian tulisan/ketikan	20	15
4.	Sikap selama seminar	20	20
Total Nilai		100	95

Pembimbing : I II *)

*) : coret yang tidak perlu

Nilai Ini Mohon Diserahkan ke Prodi



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Bila membalas surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Website : www.iisu.ac.id
Email : admin@iisu.ac.id

Jl. Sisingamangaraja - Teladan Medan - Telp./Fax. (061) 7869880

DAFTAR PERBAIKAN ISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nona Kartika
No. Stambuk/NPM : 71210312018
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.

No.	Isi Skripsi Yang Diperbaiki	Hal.
1.	Masukkan sumber penelitian sebelumnya di Evaluasi Data	
2.	Uji T → uji t Uji f → Uji F.	
3.	out uji validitas & reliabilitas larus di lampirkan yg asli kri spss.	

Medan, 11 April 2025

Pembimbing I

(Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Silakan mendiskusikan surat ini, jangan menyebarkan
tanggal dan Nomor Surat kami

Website : www.feb.uisu.ac.id
Email : admin@feb.uisu.ac.id

Jl. Sisingamangaraja - Teladan Medan - Telp./Fax. (061) 7869880

DAFTAR PERBAIKAN ISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nona Kartika
No. Stambuk/NPM : 71210312018
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.

No.	Isi Skripsi Yang Diperbaiki	Hal.
1	Tabel harus ada sumber, sumber ke-21, diperbaiki	49/27
2	Perbaiki persamaan Regresi yg ada di BAB IV $Y = 32,092 + 0,023X_1 + 0,133X_2 + E$	80
3	Saran diperbaiki	BAB V

Medan, 11 April 2025

Ketua Sidang

(Dr. Sri Gustina Pane. S.E., M.Si)



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Untuk mendownload surat ini, harap menyebutkan
Nomor dan Nomor Surat kami

Website : www.feb.uisu.ac.id
Email : admin@feb.uisu.ac.id

Jl. Sisingamangaraja - Teladan Medan - Telp./Fax. (061) 7869880

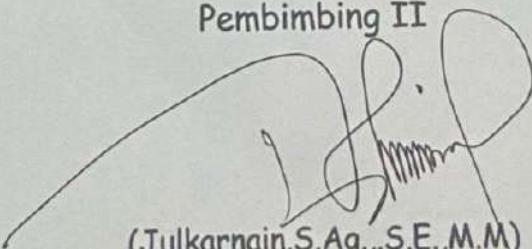
DAFTAR PERBAIKAN ISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nona Kartika
No. Stambuk/NPM : 71210312018
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.

No.	Isi Skripsi Yang Diperbaiki	Hal.															
	Abstrak. Rumusan masalah.																
	<table border="1"><thead><tr><th>Indikator</th><th>r. hitung</th><th>r tabel</th><th>Sig</th><th>kesimpulan</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td>0.691</td><td>0.254</td><td>0.00</td><td>Validasi</td></tr><tr><td></td><td>.</td><td> </td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Indikator	r. hitung	r tabel	Sig	kesimpulan		0.691	0.254	0.00	Validasi		.				
Indikator	r. hitung	r tabel	Sig	kesimpulan													
	0.691	0.254	0.00	Validasi													
	.																

Medan, 11 April 2025

Pembimbing II


(Julkarnain.S.Ag.,S.E.,M.M)

-Lampiran Angket :

Kepada Yth

Bapak / Ibu

Karyawan BPS Kabupaten Deli Serdang

Di-

Tempat

Dengan hormat,

Teriring salam dan do'a kami semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal 'afiat dan selalu sukses dalam aktivitasnya sehari-hari. Amiinnn

Dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar bersedia kiranya mengisi kuesioner ini dengan hati yang ikhlas. Kuesioner ini hanya sebatas untuk penelitian guna menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara. Jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiannya oleh peneliti, serta tidak ada kaitannya dengan tugas dan jabatan yang Bapak/Ibu pegang saat ini.

Demikian hal ini peneliti sampaikan, atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, peneliti haturkan terima kasih.

Hormat saya, Penulis

NONA KARTIKA

NPM: 71210312018

KUESIONER

1. Petunjuk Pengisian

- a. Kuesioner ini diperuntukan bagi karyawan BPS Kabupaten Deli Serdang.
- b. Berilah tanda silang (✓) pada pilihan yang tersedia, dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- c. Terdapat lima alternatif jawaban, yaitu :

Jawaban “a” = 5 = Sangat Setuju (SS).

Jawaban “b” = 4 = Setuju (S).

Jawaban “c” = 3 = Cukup Setuju (KS).

Jawaban “d” = 2 = Tidak Setuju (TS).

Jawaban “e” = 1 = Sangat Tidak Setuju (STS).

2. Karakteristik Responden

- a. Nama : Ridwan Syahputra, S.Si
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki \ Perempuan *)
- c. Usia : Tahun
- d. Lama Bekerja : 1-10 Tahun 11-20 Tahun
 21-30 Tahun 31- 40 Tahun
- e. Pendidikan Terakhir : SMA / DIII / S-1 / S-2 / S-3 *)

*) Coret yang tidak perlu

KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (X1)						
No	Pertanyaan dan Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Menurut bapak/ibu apakah pendidikan dan pengetahuan harus sesuai dengan bidang pekerjaan?					
2	Bersedia untuk melibatkan diri sepenuhnya dalam menjalankan tugas-tugas dan menerima resiko atas pelaksanaan tugas tersebut.					
3	Menurut bapak/ibu apakah diperlukan kesesuaian antara keahlian dengan pekerjaan yang dilakukan?					
4	Apakah bapak/ibu setuju jika pembagian jabatan disesuaikan dengan pendidikan dan keahlian yang dimiliki?					
5	Setuju kah setiap pegawai harus memiliki teknik untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah?					
6	Anda selalu bekerja dengan mengedepankan etika dan kode etik sebagai seorang pegawai.					
7	Anda mempunyai inisiatif dalam melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah.					
8	Setuju kah anda jika dalam bekerja harus berpikir secara analitis dan kritis dalam mengambil keputusan?					
9	Mampu bekerja dengan cepat dalam menyelesaikan tugas.					
10	Mampu mengerjakan pekerjaan secara mudah dan cermat.					

BUDAYA ORGANISASI (X2)						
No	Pertanyaan dan Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai saling percaya terhadap sesama rekan kerja.					
2	Apabila diberikan tugas saya berusaha menyelesaikan dengan tepat waktu.					
3	Jika timbul permasalahan di tempat kerja selalu diselesaikan bersama-sama					
4	Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur yang telah diberikan.					
5	Diminta oleh pimpinan untuk memiliki inisiatif dalam melaksanakan pekerjaan.					
6	Senantiasa datang tepat pada waktunya dan disiplin waktu agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.					
7	Pimpinan mendorong pegawai untuk meningkatkan kreativitas agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah.					
8	Merasa dihargai bukan sebagai alat untuk memperoleh keuntungan sehingga terwujudnya lingkungan kerja yang baik.					
9	Setiap bekerja saya lebih mengutamakan terhadap pelayanan umum daripada kepentingan pribadi atau kelompok.					
10	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.					

RESPONSIVITAS PELAYANAN (Y)

No	Pertanyaan / Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai harus cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan masyarakat					
2	Pegawai bersedia mendengarkan masukan dan keluhan masyarakat					
3	Komunikasi antara sesama pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat.					
4	Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu.					
5	Memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat					
6	Pegawai memberikan respon dan tanggapan saat menerima keluhan dari masyarakat.					
7	Ketepatan dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jam operasional yang diberikan					
8	Adanya kesesuaian pelayanan yang disediakan dengan harapan masyarakat.					
9	Pelayanan yang diberikan setelah menerima komplain dari masyarakat.					
10	Tanggap dalam penanganan keluhan yang disampaikan masyarakat					

NO	KUALITAS SDM (X1)										TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	41
3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	34
5	4	5	5	3	5	3	3	5	4	4	37
6	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	34
7	4	5	5	3	5	3	3	5	4	4	37
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
10	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	37
11	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	29
12	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
13	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
14	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
15	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33
16	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	36
17	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
18	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
19	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
20	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
21	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	39
22	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
23	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	33
24	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	36
25	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
26	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	33
27	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	36
28	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	38
29	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	37
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
31	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
32	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	37

33	5	3	3	4	3	4	4	3	5	5	34
34	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	40
35	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5	36
36	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
37	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	41
38	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	41
39	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	38
40	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
41	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40
42	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
45	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	41
46	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	34
47	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
48	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	38
49	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
50	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
51	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
53	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	41
54	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
55	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
56	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
57	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
58	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
59	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	38
60	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33

Lampiran tabel hasil jawaban angket

Lampiran Jawaban Angket :

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	34	56.7	56.7	56.7
	Perempuan	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	13	21.7	21.7	21.7
	31-40 Tahun	23	38.3	38.3	60.0
	41-50 Tahun	15	25.0	25.0	85.0
	51-60 Tahun	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-10 Tahun	22	36.7	36.7	36.7
	11-20 Tahun	25	41.7	41.7	78.3
	21-30 Tahun	8	13.3	13.3	91.7
	31-40 Tahun	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	2	3.3	3.3	3.3
	D3	5	8.3	8.3	11.7
	S1	29	48.3	48.3	60.0
	S2	14	23.3	23.3	83.3
	S3	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Angket Variabel Kualitas SDM (X1)

		X1.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	18.3	18.3	18.3
	Setuju	32	53.3	53.3	71.7
	Sangat Setuju	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

		X1.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	18	30.0	30.0	30.0
	Setuju	11	18.3	18.3	48.3
	Sangat Setuju	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

		X1.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	13	21.7	21.7	21.7
	Setuju	33	55.0	55.0	76.7
	Sangat Setuju	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	27	45.0	45.0	58.3
	Sangat Setuju	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	18	30.0	30.0	30.0
	Setuju	11	18.3	18.3	48.3
	Sangat Setuju	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	27	45.0	45.0	58.3
	Sangat Setuju	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	27	45.0	45.0	58.3
	Sangat Setuju	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	28.3	28.3	28.3
	Setuju	11	18.3	18.3	46.7
	Sangat Setuju	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	18.3	18.3	18.3
	Setuju	32	53.3	53.3	71.7
	Sangat Setuju	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	18.3	18.3	18.3
	Setuju	32	53.3	53.3	71.7
	Sangat Setuju	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Angket Variabel Budaya Organisasi (X2)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	33.3	33.3	33.3
	Kurang Setuju	34	56.7	56.7	90.0
	Setuju	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	18	30.0	30.0	30.0
	Setuju	11	18.3	18.3	48.3
	Sangat Setuju	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	16	26.7	26.7	26.7
	Sangat Setuju	44	73.3	73.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	27	45.0	45.0	58.3
	Sangat Setuju	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	18.3	18.3	18.3
	Setuju	45	75.0	75.0	93.3
	Sangat Setuju	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	18.3	18.3	18.3
	Setuju	32	53.3	53.3	71.7
	Sangat Setuju	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	18.3	18.3	18.3
	Setuju	32	53.3	53.3	71.7
	Sangat Setuju	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	26	43.3	43.3	43.3
	Setuju	1	1.7	1.7	45.0
	Sangat Setuju	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	27	45.0	45.0	58.3
	Sangat Setuju	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	28.3	28.3	28.3
	Setuju	11	18.3	18.3	46.7
	Sangat Setuju	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Angket Variabel Responsivitas Pelayanan (Y)

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	16	26.7	26.7	26.7
	Sangat Setuju	44	73.3	73.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	16	26.7	26.7	26.7
	Setuju	11	18.3	18.3	45.0
	Sangat Setuju	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	24	40.0	40.0	40.0
	Sangat Setuju	36	60.0	60.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	24	40.0	40.0	40.0
	Sangat Setuju	36	60.0	60.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	27	45.0	45.0	58.3
	Sangat Setuju	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	33.3	33.3	33.3
	Kurang Setuju	34	56.7	56.7	90.0
	Setuju	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	23	38.3	38.3	38.3
	Kurang Setuju	6	10.0	10.0	48.3
	Setuju	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	28.3	28.3	28.3
	Setuju	11	18.3	18.3	46.7
	Sangat Setuju	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	8.3	8.3	8.3
	Tidak Setuju	23	38.3	38.3	46.7
	Kurang Setuju	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	27	45.0	45.0	58.3
	Sangat Setuju	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Lampiran Uji Coba Instrumen :

Uji Validitas Item Kuesioner Kualitas SDM (X1)

		Correlations										Kualitas_SDM
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	M
X1.1	Pearson Correlation	1	.216	.254	.119	.216	.119	.119	.156	1.000**	1.000**	.560**
	Sig. (2-tailed)		.097	.050	.366	.097	.366	.366	.233	.000	.000	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	.216	1	.220	.036	1.000**	.036	.036	.957**	.216	.216	.761**
	Sig. (2-tailed)	.097		.090	.782	.000	.782	.782	<.001	.097	.097	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	.254	.220	1	-.010	.220	-.010	-.010	.165	.254	.254	.374**
	Sig. (2-tailed)	.050	.090		.938	.090	.938	.938	.209	.050	.050	.003
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	.119	.036	-.010	1	.036	1.000**	1.000**	-.035	.119	.119	.551**
	Sig. (2-tailed)	.366	.782	.938		.782	.000	.000	.791	.366	.366	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	.216	1.000**	.220	.036	1	.036	.036	.957**	.216	.216	.761**
	Sig. (2-tailed)	.097	.000	.090	.782		.782	.782	<.001	.097	.097	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.6	Pearson Correlation	.119	.036	-.010	1.000**	.036	1	1.000**	-.035	.119	.119	.551**
	Sig. (2-tailed)	.366	.782	.938	.000	.782		.000	.791	.366	.366	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.7	Pearson Correlation	.119	.036	-.010	1.000**	.036	1.000**	1	-.035	.119	.119	.551**
	Sig. (2-tailed)	.366	.782	.938	.000	.782	.000		.791	.366	.366	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.8	Pearson Correlation	.156	.957**	.165	-.035	.957**	-.035	-.035	1	.156	.156	.687**
	Sig. (2-tailed)	.233	<.001	.209	.791	<.001	.791	.791		.233	.233	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.9	Pearson Correlation	1.000**	.216	.254	.119	.216	.119	.119	.156	1	1.000**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.097	.050	.366	.097	.366	.366	.233		.000	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.10	Pearson Correlation	1.000**	.216	.254	.119	.216	.119	.119	.156	1.000**	1	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.097	.050	.366	.097	.366	.366	.233	.000		<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Kualitas_SDM	Pearson Correlation	.560**	.761**	.374**	.551**	.761**	.551**	.551**	.687**	.560**	.560**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Item Kuesioner Budaya Organisasi (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Budaya_Organisasi
X2.1	Pearson Correlation	1	.248	.139	.236	.299*	.337**	.337**	.210	.236	.203	.603**
	Sig. (2-tailed)		.056	.290	.070	.020	.009	.009	.107	.070	.120	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	.248	1	-.066	.036	.216	.216	.216	.086	.036	.957**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.056		.617	.782	.098	.097	.097	.511	.782	<.001	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	.139	-.066	1	.084	.010	.201	.201	.301*	.084	-.043	.417**
	Sig. (2-tailed)	.290	.617		.522	.938	.124	.124	.019	.522	.742	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	.236	.036	.084	1	.099	.119	.119	-.049	1.000**	-.035	.468**
	Sig. (2-tailed)	.070	.782	.522		.451	.366	.366	.710	.000	.791	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.5	Pearson Correlation	.299*	.216	.010	.099	1	-.015	-.015	.202	.099	.227	.368**
	Sig. (2-tailed)	.020	.098	.938	.451		.908	.908	.121	.451	.081	.004
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.6	Pearson Correlation	.337**	.216	.201	.119	-.015	1	1.000**	-.068	.119	.156	.574**
	Sig. (2-tailed)	.009	.097	.124	.366	.908		.000	.608	.366	.233	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.7	Pearson Correlation	.337**	.216	.201	.119	-.015	1.000**	1	-.068	.119	.156	.574**
	Sig. (2-tailed)	.009	.097	.124	.366	.908	.000		.608	.366	.233	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.8	Pearson Correlation	.210	.086	.301*	-.049	.202	-.068	-.068	1	-.049	.044	.383**
	Sig. (2-tailed)	.107	.511	.019	.710	.121	.608	.608		.710	.739	.003
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.9	Pearson Correlation	.236	.036	.084	1.000**	.099	.119	.119	-.049	1	-.035	.468**
	Sig. (2-tailed)	.070	.782	.522	.000	.451	.366	.366	.710		.791	<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.10	Pearson Correlation	.203	.957**	-.043	-.035	.227	.156	.156	.044	-.035	1	.563**
	Sig. (2-tailed)	.120	<.001	.742	.791	.081	.233	.233	.739	.791		<.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Budaya_Organisasi	Pearson Correlation	.603**	.623**	.417**	.468**	.368**	.574**	.574**	.383**	.468**	.563**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.004	<.001	<.001	.003	<.001	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

PO7 6UEUji Validitas Item Kuesioner Responsivitas Pelayanan (Y)

		Correlations											
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total.Y	
Y1	Pearson Correlation	1	-.020	.277*	.277*	.084	.139	-.155	-.043	.305*	.084	.377**	
	Sig. (2-tailed)		.876	.032	.032	.522	.290	.237	.742	.018	.522	.003	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y2	Pearson Correlation	-.020	1	-.048	-.048	-.051	.220	.222	.956**	-.020	-.051	.525**	
	Sig. (2-tailed)	.876		.718	.718	.696	.091	.088	<.001	.882	.696	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y3	Pearson Correlation	.277*	-.048	1	1.000**	.338**	.077	-.029	.000	.148	.338**	.491**	
	Sig. (2-tailed)	.032	.718		.000	.008	.557	.826	1.000	.259	.008	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y4	Pearson Correlation	.277*	-.048	1.000**	1	.338**	.077	-.029	.000	.148	.338**	.491**	
	Sig. (2-tailed)	.032	.718	.000		.008	.557	.826	1.000	.259	.008	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y5	Pearson Correlation	.084	-.051	.338**	.338**	1	.236	.071	-.035	.127	1.000**	.556**	
	Sig. (2-tailed)	.522	.696	.008	.008		.070	.591	.791	.335	.000	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y6	Pearson Correlation	.139	.220	.077	.077	.236	1	.313*	.203	.391**	.236	.571**	
	Sig. (2-tailed)	.290	.091	.557	.557	.070		.015	.120	.002	.070	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y7	Pearson Correlation	-.155	.222	-.029	-.029	.071	.313*	1	.184	.397**	.071	.465**	
	Sig. (2-tailed)	.237	.088	.826	.826	.591	.015		.160	.002	.591	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y8	Pearson Correlation	-.043	.956**	.000	.000	-.035	.203	.184	1	-.052	-.035	.520**	
	Sig. (2-tailed)	.742	<.001	1.000	1.000	.791	.120	.160		.692	.791	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y9	Pearson Correlation	.305*	-.020	.148	.148	.127	.391**	.397**	-.052	1	.127	.497**	
	Sig. (2-tailed)	.018	.882	.259	.259	.335	.002	.002	.692		.335	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y10	Pearson Correlation	.084	-.051	.338**	.338**	1.000**	.236	.071	-.035	.127	1	.556**	
	Sig. (2-tailed)	.522	.696	.008	.008	.000	.070	.591	.791	.335		<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Total.Y	Pearson Correlation	.377**	.525**	.491**	.491**	.556**	.571**	.465**	.520**	.497**	.556**	1	
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Item Kuesioner Kualitas SDM (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	10

Uji Reliabilitas Item Kuesioner Budaya Organisasi (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.661	11

Uji Reliabilitas Item Kuesioner Responsivitas Pelayanan (Y)

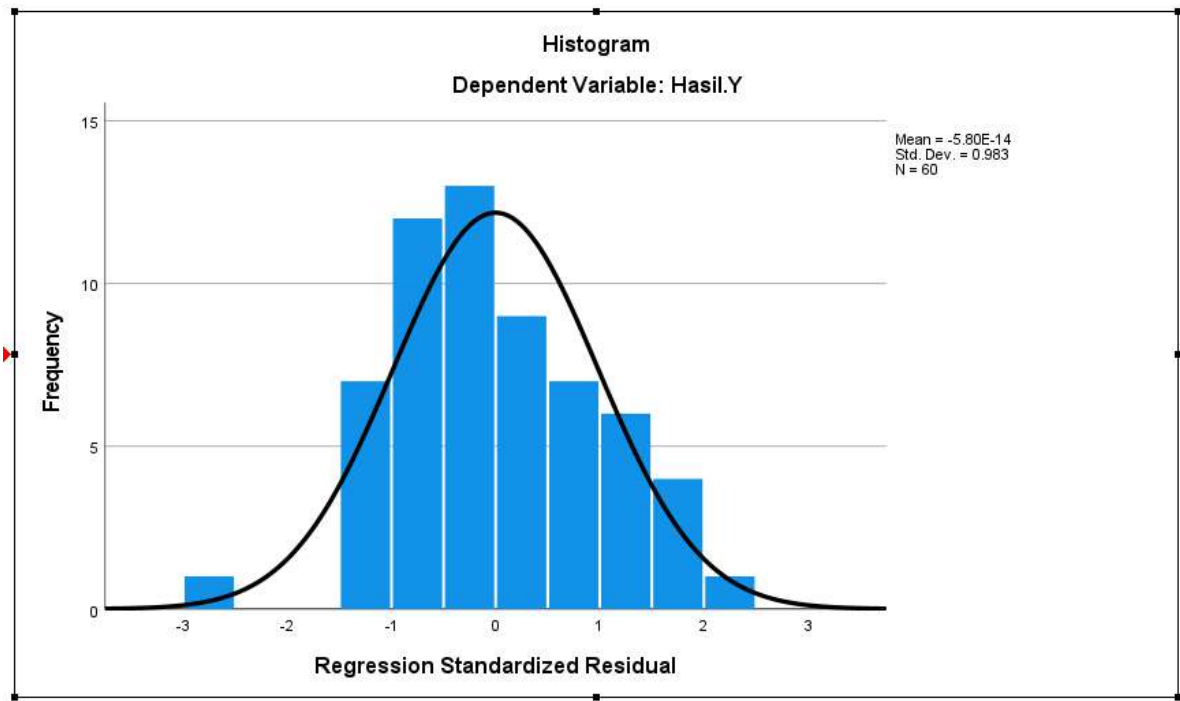
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.733	11

-Lampiran Hasil Uji regresi Linier Berganda :

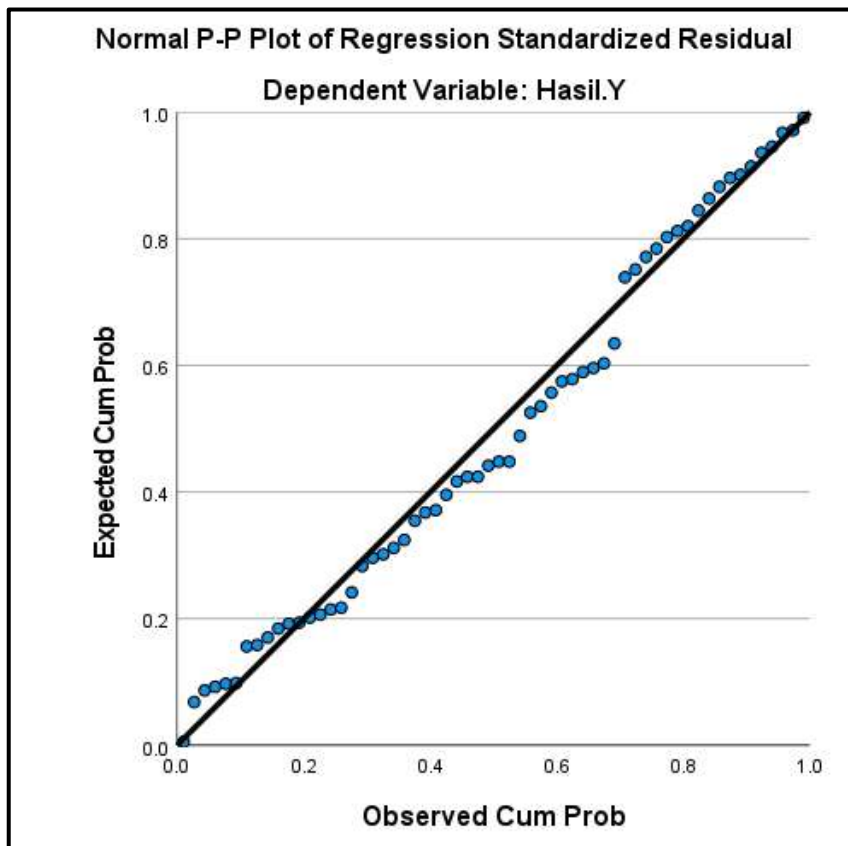
Uji Koefisien Regresi

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

a. Dependent Variable: Hasil.Y



Uji Normalitas Data



Hasil Uji Multikolinearitas

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

a. Dependent Variable: Hasil.Y

Hasil uji Kolmogrov-Smirnov Test

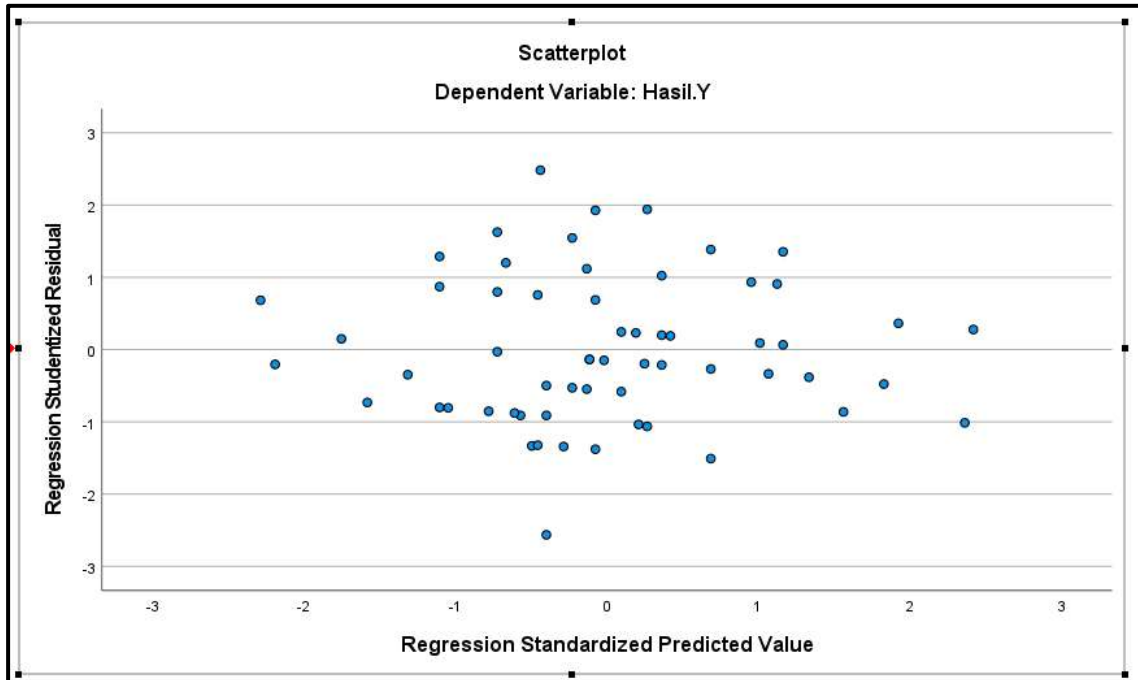
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Hasil.Y
N			60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		38.3667
	Std. Deviation		.46363
Most Extreme Differences	Absolute		.054
	Positive		.045
	Negative		-.054
Test Statistic			.054
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.939
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.932
		Upper Bound	.945
<p>a. Test distribution is Normal.</p> <p>b. Calculated from data.</p> <p>c. Lilliefors Significance Correction.</p> <p>d. This is a lower bound of the true significance.</p> <p>e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed</p>			

Hasil Uji Multikolinearitas

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

a. Dependent Variable: Hasil.Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplott*



Hasil uji autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.629	.616	.28716	2.111

a. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi, Kualitas_SDM
 b. Dependent Variable: Hasil.Y

-Lampiran Pengujian Hipotesis :

Uji Parsial (Uji T)

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

a. Dependent Variable: Hasil.Y

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.912	2	4.956	101.967	<.001 ^b
	Residual	2.770	57	.049		
	Total	12.682	59			

a. Dependent Variable: Hasil.Y
b. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi, Kualitas_SDM

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.629	.616	.28716	2.111

a. Predictors: (Constant), Budaya_Organisasi, Kualitas_SDM
b. Dependent Variable: Hasil.Y