

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi sorotan penting dikalangan masyarakat dalam kehidupan sehari-sehari. Banyak penyelenggara pelayanan publik yang dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai bidang di kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Menurut Gede Eko (2024:13) pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang atau jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Badan Pusat Statistik (BPS) adalah sebuah lembaga pemerintah non-kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada presiden. BPS berperan penting dalam menyediakan informasi yang akurat dan terpercaya untuk mendukung berbagai aspek kehidupan seperti kebijakan publik, perencanaan ekonomi, pembangunan sosial dan BPS juga merupakan salah satu lembaga pelayanan publik. Peranan yang harus dijalankan oleh BPS adalah menyediakan data bagi pemerintah dan masyarakat, data ini didapatkan dari kegiatan sensus atau survey yang dilakukan sendiri oleh pihak BPS kepada masyarakat sebagai data sekunder.

BPS memiliki peranan penting dimasyarakat, untuk mencapai tujuan dalam menjalankan aktivitasnya melalui pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan tertentu dengan

memanfaatkan sumber daya yang ada, hal ini didukung oleh adanya kedisiplinan dan penilaian responsivitas pelayanan dari setiap pegawai di BPS. Dengan adanya disiplin dan penilaian responsivitas pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawainya maka pemanfaatan sumber daya akan lebih efektif dan efisien. Dari sekian banyak sumber daya yang dapat dimanfaatkan untuk melaksanakan kegiatan suatu organisasi, salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM).

Mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas baik merupakan hak setiap warga negara, pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya untuk menjamin bahwa mereka telah mendapatkan pelayanan publik dengan layak. Masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan di BPS menunjukkan bahwa pada sisi kualitas layanan yang diberikan masih dirasakan tidak sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa, pada sisi lain telah membuat kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk memenuhi hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Namun meningkatnya pengguna jasa tersebut ternyata masih belum direspon dengan baik oleh pegawai BPS terhadap keluhan masyarakat.

Menurut Anggun (2024:17) responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas yaitu mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat.

Menurut Hasdinawati (2022:67) responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya juga memiliki kinerja kerja yang jelek.

Pelayanan di BPS kabupaten Deli Serdang masih dinilai kurang maksimal, maka peneliti melakukan pra survei dengan melakukan wawancara kepada pegawai di BPS dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masih ada permasalahan tentang resposivitas pelayanan seperti belum maksimalnya tugas-tugas pegawai dalam penyampaian informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat pengguna jasa.

Karena masih ada pegawai yang berperilaku tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya, sulit untuk bekerja sama dengan rekan kerja yang lain, tidak disiplin dalam mematuhi jam masuk dan keluar kantor, kurang cekatan dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kurangnya rasa menghormati sesama rekan kerja dan dari segi pekerjaan yang diberikan hasilnya belum sesuai dengan target yang diberikan.

Permasalahan inilah yang menyebabkan responsivitas pelayanan di BPS dinilai masih buruk dan kurang baik. Salah satu faktor yang mempengaruhi resposivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang adalah kualitas sumber daya manusia.

Menurut Ferdy L (2023:3) menyatakan kualitas sumber daya manusia merupakan kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. Beberapa penelitian yang mendukung bahwa kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan antara lain Djamil Hasim (2021:76) dari hasil penelitian menunjukkan kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap terhadap responsivitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Selanjutnya menurut hasil penelitian Ridianto (2018:64) dengan hasil penelitian adanya signifikansi yang kuat dari sumber daya manusia terhadap responsivitas pelayanan birokrasi di Kel.Kampung Kelawi Kota Bengkulu dan hasil ini sejalan dengan penelitian Rodiatul Kusuma Wardani (2020:65) dari hasil perhitungan terdapat korelasi positif antara kualitas SDM terhadap responsivitas pelayanan karyawan PT. POS Indonesia Yogyakarta.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi responsivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang adalah budaya organisasi. Menurut Maya Sari (2021:72) menyatakan budaya organisasi adalah pedoman sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*) atau asumsi-asumsi atau norma- norma yang telah lama berlaku, disepakati dan di ikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya.

Beberapa penelitian yang mendukung bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan antara lain Yorry Hardayani (2022:35) dari hasil penelitian menunjukkan adanya signifikansi yang kuat dari variabel

budaya organisasi terhadap responsivitas penyelenggaraan Mall layanan publik di Kota Bengkulu. Selanjutnya menurut Nyamin Sucipto (2019:77) dengan hasil penelitian budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan karyawan PT. Ansika Jitama Teknik, dan hasil penelitian ini sejalan dengan Jamaludin (2022:49) dengan hasil diperoleh tingkat hubungan yang signifikan antara pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pegawai pada kantor Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Dan ada beberapa penelitian yang mendukung bahwa kualitas SDM dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan antara lain penelitian Endah Wahyuningsih (2020:56) yang menyimpulkan Budaya organisasi dan sumber daya manusia berpengaruh signifikan dan positif terhadap responsivitas pelayanan karyawan PT. Bank Negara Indonesia pekanbaru. Kemudian hasil penelitian Alfitri Rijanto (2019:63) hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel sumber daya manusia dan budaya organisasi dengan variabel responsivitas pelayanan karyawan PT. Agrodana Futures.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini kedalam bentuk penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Pegawai Di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Belum maksimalnya tugas-tugas pegawai dalam penyampaian informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat.
- b. Kurang cekatannya pegawai dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- c. Masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam mematuhi jam masuk dan jam pulang kantor.
- d. Kurangnya rasa saling menghormati sesama rekan kerja.
- e. Masih ada pegawai yang berperilaku tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya.
- f. Banyak pegawai yang hasil kerjanya belum sesuai dengan target yang diberikan.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Melihat keterbatasan kemampuan analisis, waktu dan biaya untuk memperjelas penelitian ini, maka penulis membatasi masalah ini hanya berfokus tentang kualitas budaya organisasi dan responsivitas pelayanan pegawai.

1.3.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian masalah yang sudah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

- a. Apakah ada pengaruh kualitas SDM terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang?
- b. Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang?
- c. Apakah ada pengaruh kualitas SDM dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan pada sub bab diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruhnya kualitas SDM terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun yang menjadi harapan dari hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai teori-teori tentang sumber daya manusia khususnya mengenai kualitas SDM, budaya organisasi dan responsivitas pelayanan pegawai, menerapkan dan mempraktekannya di kehidupan nyata.
- b. Bagi penulis lain, penelitian ini dapat menjadi rujukan ataupun referensi bagi peneliti selanjutnya dan informasi bagi yang berkepentingan untuk mempelajari masalah yang sama dimasa mendatang.
- c. Sebagai acuan BPS untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas SDM dan budaya organisasi yang dimiliki.
- d. Bagi Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang sebagai bahan masukan dalam tindakan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan responsivitas pelayanan birokrasi pegawainya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teoritis

2.1.1. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

2.1.1.1. Pengertian Kualitas SDM

Menurut Ferdy L (2023:33) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. Kualitas sumber daya manusia pada dasarnya berkenaan dengan keahlian, kemampuan dan ketrampilan kerja seseorang melakukan berbagai kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang ikut serta menentukan kualitas hidupnya.

Sumber daya manusia menurut Onsardi (2020:142) menyatakan bahwa pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi maupun kelompok. Sebagaimana dinyatakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah perlakuan kontribusi terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada akhirnya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Prastiwi (2022:78) menjelaskan pengertian kualitas sumber daya manusia yaitu kualitas sumber daya manusia yang ditentukan bukan hanya dari aspek keterampilan maupun kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan

oleh pendidikan atau ilmu pengetahuannya, pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya.

Sumber daya manusia menurut Dr. H Indra et al (2021:122) merupakan satu-satunya sumber daya yang dimiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Tanpa adanya unsur manusia dalam perusahaan tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan. SDM perlu dikelola dengan baik dan professional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan SDM dengan tuntutan kemajuan bisnis perusahaan.

Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Apriliana et al (2021:75) adalah SDM yang menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif, generatif dan inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelijen, kreatif dan inovatif tidak hanya menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan air, tenaga, otot dan lainnya.

Dengan berbagai definisi diatas, kita harus memahami bahwa sumber daya manusia dapat diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Istilah sumber daya manusia adalah manusia yang bersumber daya dan merupakan kekuatan (*power*). Pendapat ini relevan dalam kerangka berpikir bahwa sumber daya harus ditingkatkan kualitas dan kompetensi agar menjadi sebuah kekuatan.

2.1.1.2. Pengembangan SDM

Menurut Hamid H Lubis (2022:126) menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, kemampuan teoritis, kemampuan konseptual, peningkatan moral dan peningkatan keterampilan teknik manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Tujuan pengembangan SDM adalah untuk memperbaiki efektifitas dan efisiensi kerja dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program kerja organisasi yang telah ditetapkan.

Salah satu bentuk dari pengembangan SDM adalah pelatihan dalam prakteknya pelatihan disandingkan dengan pengembangan. Pengembangan berbeda dengan pelatihan baik dilihat dari segi fokus, jangka waktu, dan ukuran efektivitas. Fokus pelatihan pada belajar kegiatan dan perilaku spesifik, mendemonstrasi teknik dan proses. Sementara pengembangan pada memahami konsep dan konteks informasi, pengembangan pendapat, pengembangan kapasitas untuk menjalankan tugas.

Dari sisi jangka waktu, pelatihan lebih singkat sedangkan pengembangan lebih lama. Ukuran efektifitas pelatihan adalah penilaian kinerja, analisis manfaat-biaya, tes kelulusan, sertifikasi. Sementara pengembangan pada karyawan kualifikasi tersedia ketika dibutuhkan; peluang promosi, keunggulan kompetitif berbasis SDM.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia dapat pula dilakukan dengan pendekatan *human capital* yang menekankan pada tiga pendekatan, yaitu pendekatan kapital intelektual, pendekatan kapital sosial, pendekatan kapital lembut atau *soft capital*.

Penjelasan ketiga pendekatan *human capital* tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kapital intelektual

Kapital intelektual adalah perangkat yang diperlukan untuk menemukan peluang dan mengelola ancaman dalam kehidupan. Banyak pakar yang mengatakan bahwa kapital intelektual sangat besar peranannya di dalam menambah nilai suatu kegiatan. Berbagai organisasi yang unggul dan meraih banyak prestasi adalah organisasi yang terus menerus mengembangkan sumber daya manusianya. Berdasarkan pendekatan ini manusia harus memiliki sifat proaktif dan inovatif untuk mengelola perubahan lingkungan kehidupan (ekonomi, sosial, politik, teknologi dan hukum) yang sangat tinggi kecepatannya.

b. Kapital Sosial

Kapital sosial adalah kemampuan membangun jaringan sosial. Semakin luas pergaulan seseorang dan semakin luas jaringan hubungan sosial (*social networking*) semakin tinggi nilai seseorang. Kapital sosial dimanifestasikan pula dalam kemampuan untuk bisa hidup dalam perbedaan dan menghargai perbedaan (*diversity*). Pengakuan dan penghargaan atas perbedaan adalah suatu syarat tumbuhnya kreativitas dan sinergi. Kemampuan bergaul dengan orang yang berbeda, dan menghargai dan memanfaatkan secara bersama perbedaan tersebut akan memberikan kebaikan buat semua.

Dalam mengembangkan kapital sosial dapat dilakukan melalui jalur pendidikan, khususnya program pelatihan. Beberapa tahun terakhir ini makin banyak pembicaraan tentang pentingnya peranan inteligensi emosional (*emotional intelligence*) didalam menunjang kesuksesan hidup manusia. Upaya untuk

menumbuhkan kapital sosial banyak ditempuh melalui paket pelatihan inteligensi emosional, paket pelatihan *seven habits of highly efective people*.

c. Kapital Lembut

Kapital lembut disebut dengan “*soft capital*” adalah kapital yang diperlukan untuk menumbuhkan kapital sosial dan kapital intelektual. Hancurnya bangsa ini karena tidak adanya sifat amanah, sifat jujur, beretika yang baik, bisa dipercaya dan percaya pada orang lain (*trust*), mampu menahan emosi, disiplin, pemaaf, penyabar, ikhlas, dan selalu ingin menyenangkan orang lain. Sifat yang demikian ini sangat diperlukan bagi upaya untuk membangun masyarakat yang beradab dan berkinerja tinggi.

Terdapat pula usaha pengembangan sumber daya manusia dengan cara pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi. Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi tersebut dilakukan agar dapat memberikan hasil sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ditentukan organisasi engan standar yang telah ditentukan. Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas individu dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Dr. Sigit et al (2024:14) menyatakan bahwa manfaat dari adanya pengembangan SDM, yaitu:

- a. Meningkatkan produktifitas kerja
- b. Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dengan bawahan
- c. Terjadinya proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat
- d. Mendorong sikap keterbukaan manajemen.

- e. Meningkatnya semangat kerja seluruh anggota dalam organisasi atau perusahaan.
- f. Mempelancar jalannya komunikasi yang efektif
- g. Penyelesaian konflik secara fungsional.

2.1.1.3. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Menurut Diksi (2024:294) menyatakan bahwa peningkatan SDM adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan agar pengetahuan, kemampuan dan keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Peningkatan sumber daya manusia jangka panjang berbeda dengan pelatihan untuk suatu jabatan khusus makin bertambah penting bagi bagian personalia. Peningkatan sumber daya manusia bagi pegawai adalah suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan responsivitas pelayanan mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang.

Melalui peningkatan kualitas karyawan sekarang, bagian personalia mengurangi ketergantungan perusahaan pada penyewa pegawai-pegawai baru. Apabila para pegawai dikembangkan sebaiknya-baiknya, maka lowongan-lowongan jabatan yang ditemukan melalui perencanaan sumber daya manusia mungkin lebih banyak diisi dari dalam.

Peningkatan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan meningkatkan kecakapan pegawai dimaksudkan sebagai usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap pegawai sehingga didalam

melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu organisasi perlu terus melakukan peningkatan SDM, sebab investasi didalam peningkatan SDM merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif manusia.

Untuk keperluan peningkatan kualitas SDM pada dasarnya dapat dilakukan melalui 3 jalur utama, yaitu jalur pendidikan formal, jalur latihan kerja dan jalur pengembangan atau pengalaman di tempat kerja. Berikut adalah pembahasannya :

a. Jalur pendidikan formal

Terdiri dari pendidikan umum dan kejuruan mulai dari tingkat sekolah dasar, sekolah menengah tingkat pertama dan atas, dan perguruan tinggi. Jalur pendidikan formal ini bertujuan untuk membekali seseorang dengan dasar- dasar pengetahuan, teori dan logika, pengetahuan umum, kemampuan analisis, serta pengembangan watak dan kepribadian.

b. Jalur Latihan kerja

Jalur ini merupakan proses pengembangan keahlian dan ketrampilan kerja. Tujuan latihan kerja ini adalah meningkatkan kemampuan profesional dan mengutamakan praktek daripada teori. Sistem latihan kerja dapat dipandang sebagai suplemen atau kelengkapan sistem pendidikan formal. Tegasnya nilai-nilai masyarakat yang menyangkut sikap mental, moral dan dedikasi seseorang dikembangkan melalui sistem pendidikan formal. Sementara sikap mental, moral dan dedikasi terhadap pelaksanaan tugas dapat dikembangkan melalui sistem latihan kerja.

c. Jalur pengalaman kerja

Yaitu dimana seseorang dapat meningkatkan pengetahuan teknis maupun ketrampilan kerjanya dengan mengamati orang lain, menirukan, dan melakukan sendiri tugas-tugas pekerjaan yang ditekuninya. Dengan melakukan pekerjaan secara berulang-ulang, seseorang akan semakin mahir dalam melakukan pekerjaannya, disamping itu akan dapat menemukan cara-cara yang lebih praktis, efisien dan lebih baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.1.1.4. Indikator Kualitas SDM

Menurut Ferdy L (2023:48) mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

- a. Pendidikan
- b. Loyalitas
- c. Keterampilan
- d. Keahlian
- e. Teknik pemecahan masalah
- f. Etika dan kode etik
- g. Inisiatif
- h. Bepikir analitis dan kritis
- i. Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
- j. Bekerja dengan cepat dan cermat

2.1.2. Budaya Organisasi

2.1.2.1. Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Agassy (2023:59) budaya (*culture*) merupakan gabungan kompleks dari asumsi, tingkah laku, cerita, mitos, metafora dan berbagai ide lain yang menjadi satu untuk menentukan apa arti menjadi anggota masyarakat tertentu. Budaya organisasi atau *corporate culture* sering diartikan sebagai nilai-nilai tertentu, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota organisasi merasa satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi anggota organisasi tersebut merasa berbeda dengan organisasi lain.

Menurut Nugraha (2021:18) 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.

Menurut Sugiarto Alamsyah (2022:17) budaya organisasi adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang terbentuk menjadi aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya.

Menurut Maya Sari (2021:72) budaya organisasi adalah sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), atau norma-norma (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti menentukan arah organisasi, mengarahkan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, bagaimana mengalokasikan sumber daya organisasional dan juga sebagai alat untuk menghadapi masalah dan peluang dari lingkungan organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas menunjukkan bahwa budaya organisasi adalah kebiasaan yang berlaku disebuah organisasi atau perusahaan. Berdasarkan definisi yang dikemukakan beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah pola dasar nilai-nilai, harapan kebiasaan-kebiasaan dan keyakinan yang dimiliki bersama seluruh anggota organisasi sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dengan demikian antara satu organisasi dengan organisasi lainnya mempunyai kebiasaan yang berbeda meski keduanya bergerak dibidang aktivitas yang sama. Jadi secara umum, budaya organisasi bermula dari individu yang bergabung kedalam suatu kelompok atau organisasi dengan kebersamaannya menciptakan nilai dan aturan sebagai dasar perilaku didalam organisasi.

2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Menurut Sugiarto Alamsyah (2022:83) mengidentifikasi dua variabel lingkungan yang membentuk dan mempengaruhi efektivitas budaya kerja dalam suatu organisasi.

Pertama, faktor-faktor yang berasal dari variabel lingkungan internal perusahaan. Faktor-faktor tersebut meliputi:

- a. Misi, visi, *rules*, dan nilai-nilai yang ditanamkan oleh para pendahulu (*founders*).
- b. Nilai-nilai yang ditanamkan secara konkret oleh para pemimpin.
- c. Komitmen, moral, etika serta suasana kekerabatan dari kelompok-kelompok kerja.
- d. Gaya kepemimpinan manajer lini.
- e. Karakteristik organisasional seperti bentuk dan aktivitas utama, otonomi dan kompleksitas perusahaan, sistem penghargaan, sistem komunikasi, konflik atau kerjasama dan toleransi terhadap resiko dalam proses administrasi perusahaan.

Kedua, faktor-faktor yang berasal dari lingkungan global, seperti kecenderungan perubahan ekonomi, tuntutan hukum dan politik, tuntutan sosial, perkembangan teknologi manufaktur, transformasi teknologi informasi dan perubahan ekologi.

Sarumaha (2022:124) menyatakan riset paling baru mengemukakan tujuh karakteristik primer yang bersama-sama menangkap hakikat dari suatu budaya suatu organisasi yaitu:

- a. Inovasi dan pengambilan resiko, sejauh mana pegawai diorong untuk inovatif dan mengambil resiko.
- b. Perhatian, sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.

- c. Orientasi Hasil, sejauh mana keputusan perhatian hasil bukannya pada Teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.
- d. Orientasi Orang, sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek hasil-hasil pada orang-orang didalam organisasi itu.
- e. Orientasi Tim, sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu-individu.
- f. Keagresifan, sejauh mana orang-orang agresif dan kompetitif dan bukannya santai-santai.

2.1.2.3. Fungsi Budaya Organisasi

Dalam hubungannya menggunakan segi sosial, budaya organisasi berfungsi sebagai perekat sosial dalam membantu mempersatukan organisasi itu menggunakan standar yang sempurna serta wajib dikatakan dan dilakukan para karyawan. Akhirnya, budaya berfungsi menjadi prosedur penghasil makna dan kendali untuk memandu dan menciptakan perilaku para karyawan.

Budaya organisasi yang efektif tercermin dalam kepercayaan, keterbukaan komunikasi, kepemimpinan dalam menerima masukan dan didukung dari bawahan, dalam pemecahan perkara kelompok, kemandirian kerja, dan pertukaran informasi.

Dengan demikian, fungsi budaya kerja merupakan perekat sosial bagi anggota-anggota untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini bisa berfungsi juga menjadi kontrol atas perilaku para karyawan.

Menurut Wibowo (2022:167) budaya organisasi memiliki lima tujuan yaitu:

- a. Budaya organisasi menetapkan kontras yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi lainnya.

- b. Budaya organisasi memberi anggota rasa identitas diri. Budaya mendorong terciptanya komitmen yang lebih besar dari kepentingan diri sendiri.
- c. Budaya berkontribusi pada kesatuan organisasi dengan menetapkan norma-norma yang dapat diterima untuk dipatuhi oleh karyawan.
- d. Sikap dan perilaku karyawan dibimbing dan dibentuk oleh budaya organisasi.
- e. Meningkatkan stabilitas sistem sosial.
- f. Memberikan batasan peran yang menciptakan perbedaan antara budaya organisasi yang satu dengan yang lain.

Budaya organisasi membentuk perilaku manusia didalam organisasi, karena budaya sangat kuat pengaruhnya terhadap perilaku manajer ditiap tingkat organisasi, maka budaya juga sangat mempengaruhi stabilitas organisasi untuk mengubah arah strategisnya.

2.1.2.4. Karakteristik Budaya Organisasi

Karakteristik budaya organisasi meliputi cara-cara bertindak, nilai-nilai yang dijalankan landasan untuk bertindak, Upaya pimpinan memperlakukan bawahan sampai pada upaya pemecahan masalah yang terjadi dilingkungan organisasi, bagaimana sebuah organisasi dalam mencapai sasaran tujuan organisasinya sangat tergantung pada dinamika organisasinya.

Budaya organisasi pada sebuah perusahaan memiliki karakter budaya yang berbeda seiring dengan perbedaan budaya dan keanekaragaman kebiasaan lokal yang di masyarakat tersebut. Setiap organisasi mempunyai ciri atau karakteristik budaya tersendiri yang tentunya berbeda dengan organisasi lain.

Perbedaan karakteristik tersebut dapat dilihat dari beberapa dimensi atau aspek sebagaimana dikemukakan Jismin (2022:169), yaitu:

- a. *Individual autonomy*, yaitu sejauhmana kebebasan, tanggungjawab, dan kesempatan yang dimiliki individu dalam organisasi.
- b. *Support*, yaitu sejauhmana bantuan dan kehangatan yang diberikan seorang manajer kepada bawahannya,
- c. *Identification*, yaitu sejauhmana individu mampu memandang organisasi sebagai suatu kesatuan, bukan hanya sebagai kelompok kerja.
- d. *Structure*, yaitu seberapa banyak peraturan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk melihat dan mengontrol perilaku karyawan.
- e. *Performance reward*, yaitu seberapa banyak alokasi imbalan berdasarkan kinerja karyawan yang disediakan oleh organisasi.
- f. *Conflict tolerance*, yaitu seberapa banyak konflik timbul antara sesama rekan kerja dan kelompok, serta kesiediaan untuk jujur dan terbuka terhadap perbedaan, dan
- g. *Risk tolerance*, yaitu sejauhmana karyawan didorong agar lebih agresif, inovatif dan berani mengambil resiko.

Kesimpulannya karakteristik budaya organisasi merupakan sekumpulan nilai- nilai yang digunakan secara bersama oleh semua anggota organisasi dan menunjuk adanya kesamaan persepsi antar anggota organisasi untuk melaksanakan dan menjunjung tinggi nilai-nilai yang sudah ditetapkan organisasi.

Dengan demikian, heterogenitas dari berbagai aspek dalam suatu organisasi seperti perbedaan suku, tingkat pendidikan, status sosial, dan agama akan memberi warna karakter budaya organisasi tersebut.

2.1.2.5. Indikator Budaya Organisasi

Maya Sari (2021:80) menyatakan riset paling baru mengemukakan tujuh karakteristik primer yang sama-sama menangkap hakikat dari suatu budaya suatu organisasi yaitu:

- a. Kepercayaan
- b. Ketepatan waktu
- c. Kekompakan
- d. Terorganisir
- e. Inisiatif
- f. tepat waktu
- g. Orientasi hasil
- h. Orientasi individu
- i. Orientasi tim
- j. Kemantapan

2.1.2.6. Jenis-Jenis Budaya Organisasi

Para peneliti telah berusaha mengidentifikasi dan mengukur beberapa tipe budaya organisasi dalam rangka mempelajari hubungan antara tipe efektivitas dan organisasi. Pencarian ini didorong oleh kemungkinan bahwa budaya tertentu lebih efektif dibandingkan dengan yang lain.

Menurut Nur Vita Nugraheni (2023:45) bahwa secara umum terdapat tiga jenis budaya organisasi yaitu :

a. Budaya konstruktif

Budaya konstruktif adalah budaya dimana para karyawan didorong untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengajarkan tugas dan proyeknya dengan cara yang membantu mereka dalam memuaskan kebutuhannya untuk tumbuh dan berkembang. Tipe budaya ini mendukung keyakinan normatif yang berhubungan dengan pencapaian tujuan aktualisasi diri, penghargaan yang manusiawi dan persatuan.

b. Budaya pasif- defensif

Budaya pasif – defensif bercirikan keyakinan yang memungkinkan bahwa karyawan berinteraksi dengan karyawan lain dengan cara yang tidak mengancam keamanan kerja sendiri. Budaya ini mendorong keyakinan normatif yang berhubungan dengan persetujuan, konvensional, ketergantungan, dan penghidupan.

c. Budaya agresif defensif

Budaya agresif–defensif mendorong karyawannya untuk mengerjakan tugasnya dengan kerja keras untuk melindungi keamanan kerja dan status mereka. Tipe budaya ini lebih bercirikan keyakinan normatif yang mencerminkan oposisi, kekuasaan, kompetitif dan perfeksionis.

Meskipun sebuah organisasi dapat menampilkan satu tipe budaya organisasi secara menonjol, ia tetap dapat menunjukkan keyakinan normatif dan karakteristik yang lain. Riset menunjukkan bahwa organisasi dapat memiliki sub budaya fungsional, sub budaya hierarkis berdasarkan posisi seseorang dalam organisasi, sub budaya geografis, sub budaya pekerjaan berdasarkan pada gelar atau posisi seseorang, sub budaya sosial yang diambil dari aktivitas sosial seperti budaya liga *bowling* atau *golf* dan budaya berlawanan.

2.1.3. Responsivitas Pelayanan

2.1.3.1. Pengertian Responsivitas Pelayanan

Menurut Annisa (2023:62) responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Responsivitas pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Huda (2023:41) responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparaturnya dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Meidelia (2024:37) menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Ambarak et al (2023:97) menyebutkan responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut K, A Massyat (2020:73) bahwa *Goof Governance* yang diterapkan salah satunya adalah responsivitas, maka diharapkan agar pada setiap lembaga dan proses penyelenggaraan pemerintahan memiliki kesediaan untuk memberikan pelayanan yang sama kepada setiap konsumen atau masyarakat pengguna jasa sehingga masalah-masalah pelayanan publik seperti ketidakpuasan masyarakat, diskriminasi pelayanan dan tidak adanya kepastian dalam pelayanan publik dapat teratasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Responsivitas pelayanan sangat diperlukan karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu negara. Responsivitas merupakan cara efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal. Dalam hal ini baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kebutuhan publik.

2.1.3.2. Tujuan Responsivitas Pelayanan

Tujuan responsivitas pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa atau layanan agar dapat memperoleh informasi yang diinginkan dan memuaskan, sehingga penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna jasa, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat tersebut.

Kebutuhan masyarakat yang dimaksud adalah kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan publik yang penyelenggaranya hanya boleh dilakukan oleh

instansi pemerintah, karenanya pemerintah harus bisa menyusun kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik sehingga menjadi prioritas yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat diwujudkan dalam bentuk program pelayanan.

Menurut Ismaniar Ismail (2020:62) responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh birokrasi, belum dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Maka dari itu responsivitas layanan sangat diperlukan untuk mengimbangi ketidakpuasan dari para konsumen (pengguna layanan).

Jadi dapat disimpulkan tujuan responsivitas dijadikan salah satu ukuran untuk melihat pelayanan publik dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan dan tindakan pemerintah dalam menghadapi keluhan tersebut, dan untuk mengukur tingkat kepedulian pemerintah terhadap masalah ketidakpuasan masyarakat di BPS.

2.1.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Responsivitas pelayanan

Menurut Kurniansyah (2021:56) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan adalah:

a. Kemampuan birokrasi/organisasi

Kemampuan kapabilitas organisasi diukur dari :

- 1) *Technical capacity*, kemampuan untuk memberikan jasa-jasa teknis, berupa layanan dan pembaharuan bagi masyarakat pada tingkat kompetensi yang semakin bertambah.
- 2) *Normative commitments*, sejauh mana gagasan, hubungan-hubungan dan fungsi-fungsi yang perjuangan tersebut telah direalisasi oleh staff atau pengelolanya.
- 3) *Innovative thrust*, kemampuan dari organisasi untuk mengadakan dan melanjutkan Inovasi sehingga perubahan yang diperkenalkan tidak membeku dan dapat menyesuaikan diri terhadap peluang-peluang baru.
- 4) *Speed effect*, tingkat sejauh mana misi yang diperjuangkan oleh organisasi telah diterima dan terpandu dalam kegiatan yang sedang berjalan dari lembaga lainnya.

b. Struktur birokrasi atau organisasi

Struktur birokrasi adalah sehubungan dengan sumber daya manusia, pengertian struktur meliputi faktor-faktor seperti luasnya desentralisasi, pengendalian, jumlah spesialisasi pekerjaan, cakupan perumusan interaksi antar pribadi dan sebagainya. Empat hal penting dari struktur birokrasi yaitu :

- 1) Menentukan tingkat desentralisasi kewenangan
- 2) Menentukan tingkat spesialisasi
- 3) Fleksibilitas prosedur
- 4) Menentukan tingkat rentang kendali

c. Intensitas Kontrol Masyarakat

Untuk mewujudkan birokrasi yang responsif terhadap lingkungan dan masyarakat, maka perbaikan efektivitas pengawasan penyelenggaraan birokrasi publik menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Pengawasan layanan, misalnya apabila pengguna layanan tidak mengerti mengenai suatu hal maka pemberi layanan harus dengan sigap memberi penjelasan mengenai hal-hal yang kurang dipahami sehingga tidak terjadi kesalahpahaman informasi.

Selain komunikasi, hal penting yang ikut berpengaruh terhadap responsivitas suatu pelayanan publik adalah sumber daya manusia baik secara kualitas maupun kuantitas. Sumber daya manusia meliputi pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan. Hal pendukung lainnya adalah sumber daya lain yang meliputi ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik maupun alokasi dana yang sesuai dengan kebutuhan.

2.1.3.4. Indikator Responsivitas Pelayanan

Huda (2023:49) menjelaskan beberapa indikator responsivitas sebagai berikut :

- a. Cepat dan tanggap
- b. Merespon setiap keluhan
- c. Kekompakan
- d. Melakukan pelayanan dengan tepat
- e. Melakukan pelayanan dengan baik
- f. Menerima complain
- g. Melakukan pelayanan sesuai jam operasional

- h. Kesesuaian pelayanan dengan harapan
- i. Melakukan pelayanan dengan baik sebelum dikomplain
- j. Semua keluhan pelanggan direspon.

Selain itu Kurniansyah (2021:198) mengemukakan bahwa indikator dari responsivitas adalah sebagai berikut :

- a. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir
- b. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa
- c. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang.
- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

2.1.3.5. Pengukuran Responsivitas Pelayanan

Responsivitas dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh dua hal penting yaitu komunikasi dan sumber daya. Komunikasi dibutuhkan agar terjamin kesesuaian harapan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam hubungan yang demikian pemerintah atau birokrasi adalah pihak yang aktif dibandingkan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Mubarik (2022:133) menyebutkan responsivitas pemberi pelayanan publik salah satu tolak ukurnya yang diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa.

Berikut adalah tolak ukur yang dapat dilihat untuk mengukur nilai baik atau tidaknya responsivitas disuatu birokrasi pemerintah menurut Mubarik (2022:29) :

- a. Ketepatan melayani
- b. Kecermatan dalam melayani
- c. Kecepatan waktu melayani
- d. Keramahan dan berperilaku baik kepada masyarakat
- e. Ketetapan waktu pelayanan
- f. Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian sat ini. Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian.

Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut yaitu :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
1	Yorry Hardayani (2022)	Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas penyelenggara Mall layanan publik Dikota Bengkulu	Dari hasil penelitian menunjukkan adanya signifikansi yang kuat dari variabel budaya organisasi terhadap responsivitas penyelenggaraan Mall layanan publik di Kota Bengkulu.	Jurnal <i>governance</i> dan administrasi publik - vol. 6 no. 1 (april,2022)

2	Jamaludin (2022)	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan	Dari hasil diperoleh tingkat hubungan yang signifikan antara pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pegawai pada kantor Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan	Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran, Vol. 4, No. 1,
3	Djamil Hasim (2021)	Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar	Dari hasil penelitian menunjukkan kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap responsivitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.	Jurnal Administare Vol. 4, No. 2, Juli - Desember 2021
4	Endah Wahyuningsih (2020)	Pengaruh Budaya organisasi dan sumber daya manusia terhadap resposivitas pelayanan karyawan pada Pt.Bank Negara Indonesia Pekanbaru	Budaya organisasi dan sumber daya manusia berpengaruh signifikan dan positif terhadap responsivitaas pelayanan karyawan PT.Bank Negara Indonesia pekanbaru.	Motiva:Jurnal psikologi 2020 Vol 3,No 2.
5	Nyamin Sucipto (2019)	Pengaruh Budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan karyawan pada PT. Ansika Jitama Teknik	Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan karyawan PT. Ansika Jitama Teknik	Jurnal Mirai Management Terakreditasi Nasional e-ISSN 2597-4084, Volume 4 No.1 2019.

6	Ridianto (2018)	Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas birokrasi dikota Bengkulu	Adanya signifikansi yang kuat dari sumber daya manusia terhadap responsivitas pelayanan birokrasi di Kel.Kampung Kelawi Kota Bengkulu	Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, Vol 7 No.2, Desember 2018, Issn : 2252-5270 & E-Issn : 2620-6056
7	Alfitri Rijanto (2019)	Pengaruh sumber daya manusia dan Budaya organisasi terhadap Resposivitas pelayanan Karyawan PT. Agrodana Futures	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel sumber daya manusia dan budaya organisasi dengan variabel responsivitas pelayanan karyawan PT.Agrodana Futures.	Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol 4,No.2,Agustus 2018 ISSN:2460-8211
8	Rodiathul Kusuma Wardani (2020)	Pengaruh kualitas sumber daya manusia (SDM)Terhadap Responsivitas pelayanan Karyawan PT. Pos Indonesia Yogyakarta	Dari hasil perhitungan terdapat korelasi positif antara kualitas SDM terhadap responsivitas pelayanan karyawan PT. POS Indonesia Yogyakarta	Jurnal Agora Vol.3, nomor 2 (2020)

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Dapat disimpulkan dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi mempunyai peranan penting untuk mendorong responsivitas pelayanan pegawai. Walaupun penelitian

sebelumnya sudah menunjukkan bahwa SDM dan budaya organisasi berpengaruh pada responsivitas pelayanan pegawai, tetap saja penelitian ini menarik untuk dilakukan. Untuk itu penelitian ini dilakukan bukan saja untuk memperkuat hasil studi-studi sebelumnya, namun juga untuk memberikan hasil analisis data yang lebih baru daripada penelitian sebelumnya.

2.3. Kerangka Konseptual

Mahmudah dan Putra (2021:121) menyatakan bawah kerangka konseptual dan kerangka berfikir merupakan gambaran tentang hubungan antar variabel yang akan diteliti, yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Kerangka konseptual menggambarkan hubungan dari variabel independen dalam hal ini adalah kualitas SDM (X_1), budaya organisasi (X_2) dan variabel dependen adalah responsivitas pelayanan (Y) yang dilakukan oleh karyawan di BPS kabupaten Deli Serdang.

Berikut adalah penjabaran hubungan indenpenden (X) dengan hubungan dependen (Y) yaitu:

2.3.1. Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Responsivitas Pelayanan

Menurut Sumkmana (2023:72) menyatakan kualitas SDM merupakan sesuatu yang ada pada pegawai dan yang dapat memepengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada dirinya. Hal ini sejalan dengan penelitian. Djamil Hasim (2021:76) dari hasil penelitian menunjukkan kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap terhadap responsivitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Selanjutnya menurut hasil penelitian Ridianto (2018:64) dengan hasil penelitian adanya signifikansi yang kuat dari sumber daya manusia terhadap responsivitas pelayanan birokrasi di Kel.Kampung Kelawi Kota Bengkulu dan hasil ini sejalan dengan penelitian Rodiatul Kusuma Wardani (2020:65) dari hasil perhitungan terdapat korelasi positif antara kualitas SDM terhadap responsivitas pelayanan karyawan PT. POS Indonesia Yogyakarta.

2.3.2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan

Wibowo (2022:167) menyebutkan budaya organisasi memiliki hubungan positif dengan responsivitas pelayanan. Dengan adanya budaya organisasi maka responsivitas pelayanan karyawan akan lebih meningkat. Hal ini didukung oleh Yorry Hardayani (2022:35) dari hasil penelitian menunjukkan adanya signifikansi yang kuat dari variabel budaya organisasi terhadap responsivitas penyelenggaraan Mall layanan publik di Kota Bengkulu.

Selanjutnya menurut Nyamin Sucipto (2019:77) dengan hasil penelitian budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan karyawan PT. Ansika Jitama Teknik, dan menurut Jamaludin (2022:49) dengan hasil diperoleh tingkat hubungan yang signifikan antara pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pegawai pada kantor Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

2.3.3. Pengaruh Kualitas SDM Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan

Annisa (2023:62) responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru,

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu masalah yang dimaksudkan sebagai tuntutan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya. Berikut hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini :

- H1. Kualitas SDM diduga berpengaruh dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.
- H2. Budaya Organisasi diduga berpengaruh dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.
- H3. Kualitas SDM dan budaya organisasi diduga berpengaruh dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang.