

**PENGARUH REPUTASI INSTITUSI, PENGALAMAN PEMASARAN
DAN PSIKOLOGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI UNMUHA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan
Memenuhi Syarat-syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

OLEH:

**RAJUHUL MUNA
NPM: 1902120055**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2024**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 22 februari 2024

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

MUNTAZIR
NPM : 1902120136

Dengan judul:

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANANAN PADA KANTOR
CAMAT KECAMATAN TANGSE KABUPATEN PIDIE**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Suryani Murad, S.E., M.Si
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

Suryani Murad, S.E., M.Si
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing II

Dr. Husnaina Mailisa Safitri, B.M.(Hons)., M.M
NIK. 19870913 201309 2 001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Farmizi Gadeng, SE., M.Si., MM
NIK: 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 22 februari 2024

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

MUNTAZIR
NPM : 1902120136

Dengan judul:

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR
CAMAT KECAMATAN TANGSE KABUPATEN PIDIE**

Yang telah dipertahankan di depan Komisi Ujian, pada tanggal 06 januari 2024

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Drs. H. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M
NIK. 19700408 199401 1 001

Sekretaris

Suryani Murad, S.E., M.Si
NIK. 19720205 200103 2 001

Anggota

Dr. Husnaina Mailisa Safitri, B.M.(Hons)., M.M
NIK. 19870913 201309 2 001

Anggota

Dr. Agus Ariyanto, S.E., M.Si
NIK. 19760824 201112 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Suryani Murad, SE, M.Si
NIK: 197202052001032001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 22 februari 2024
Yang Menyatakan




Muntazir

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muntazir
NPM : 1902120136
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANANAN PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN TANGSE KABUPATEN PIDIE

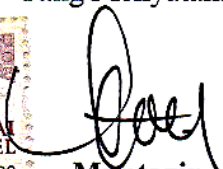
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 22 februari 2024

Yang Menyatakan,




Muntazir

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie”**. Selanjutnya salawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa syiar islam di atas muka bumi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun teknis penulisannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya pandangan pikiran, berupa kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Pada kesempatan ini, perkenalkan penulis mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mendidik, membesarkan, serta mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis guna tercapainya cita-cita dan terima kasih juga kepada saudara penulis yang telah memberikan dukungan serta kasih sayang.
2. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Ibu Suryani Murad, SE, M.Si Selaku ketua jurusan manajemen Fakultas

Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh dan selaku pembimbing pertama penulis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

4. Ibu Dr. Husnaina Mailisa Safitri, B. M. (Hons)., M. M. selaku pembimbing kedua penulis Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh khususnya staf pengajar pada jurusan manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Teman-teman angkatan yang telah banyak memberikan dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT kita berserah diri, karena segala sesuatu tidak akan terjadi jika bukan atas kehendaknya.

Banda Aceh, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	8
2.1. Landasan Teoritis.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.2.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.2.3 Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia....	16
2.1.2.4 Pengukuran Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3 Budaya Organisasi.....	17
2.1.3.1 Definisi Budaya Organisasi.....	17
2.1.3.2 Manfaar Budaya Organisasi.....	19
2.1.3.3 Indikator Budaya Organisasi.....	19
2.1.3.4 Pengukuran Budaya Organisasi.....	20
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	20
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3.1. Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualias Pelayanan.....	24
2.3.1. Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan.....	25
2.4. Kerangka Pemikiran.....	26
2.5. Hipotesis	26

BAB III	METODE PENELITIAN.....	26
3.1.	Desain Penelitian.....	26
3.1.1.	Tujuan Penelitian.....	26
3.1.2.	Jenis Penelitian.....	26
3.1.3.	Horison Waktu.....	26
3.1.4.	Unit Analisis.....	29
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.3.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.	Definisi dan Operasioanalisis Variabel.....	31
3.5.	Teknik Analisis Data.....	33
3.6.	Pengujian Data	33
3.6.1.	Uji Validitas	33
3.6.2.	Uji Reliabilitas	34
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.3.1.	Uji Normalitas	35
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	35
3.6.3.3.	Uji Heterokedastisitas.....	36
3.7.	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	36
3.7.1.	Uji t.....	36
3.7.2.	Uji F.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.2.	Karakteristik Responden	40
4.3.	Hasil Pengujian Data.....	42
4.3.1.	Uji Validitas Instrumen.....	42
4.3.2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	43
4.3.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	44
4.3.2.1.	Normalitas.....	44
4.3.2.2.	Multikolinearitas.....	46
4.3.2.3.	Heteroskedastisitas.....	46
4.4.	Analisis Deskriptif.....	48
4.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.4.2	Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia.....	50
4.4.3	Variabel Budaya Organisasi.....	51
4.5.	Pembahasan.....	53
4.5.1	Pengujian Hipotesis.....	53
4.5.2	Uji Parsial (uji t).....	56
4.5.3	Uji Simultan (uji F).....	57
4.5.4	Implikasi Penelitian.....	58
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	60
5.2.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....		56

DAFTAR TABEL

	Halam an
Tabel 1.1 Masa Kerja Pegawai Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3.1 Horison Waktu Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	30
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas variabel penelitian (Alpha).....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.5 Penjelasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.6 Penjelasan Responden Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia.....	50
Tabel 4.7 Penjelasan Responden Terhadap Budaya Organisasi.....	52
Tabel 4.8 Pengaruh variabel bebas terhadap Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.9 Model Sammary.....	55
Tabel 4.10 Annova.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
Gambar IV.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	47

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR
CAMAT KECAMATAN TANGSE KABUPATEN PIDIE**

**MUNTAZIR
NPM : 1902120136**

Pembimbing I : Suryani Murad, SE, M.Si

Pembimbing II : Dr. Husnaina Mailisa Safitri, B. M. (Hons)., M. M.

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. Objek dalam penelitian ini yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 32 responden. Data penelitian dikumpulkan melalui kuisioner dan studi dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dimaksud untuk mengetahui secara serempak dan secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian berdasarkan uji secara parsial variabel Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. Kemudian hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa variabel Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.

Kata Kunci: *Manajemen Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan*

*THE INFLUENCE OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT AND
ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE QUALITY OF SERVICE AT
THE OFFICE OF THE DISTRICT OF TANGSE DISTRICT,
PIDIE DISTRICT*

MUNTAZIR
NPM: 1902120136

Supervisor I : Suryani Murad, SE, M.Si

Supervisor II: Dr. Husnaina Mailisa Safitri, B. M. (Hons)., M. M.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of Human Resource Management and Organizational Culture on Service Quality at the Tangse District Head Office, Pidie Regency. The object of this research is Human Resources Management and Organizational Culture on Service Quality at the Tangse District Head Office, Pidie Regency. The total sample for this research was 32 respondents. Research data was collected through questionnaires and documentation studies. Data analysis in this research uses multiple linear regression analysis, the F test and t test are intended to determine simultaneously and partially the influence of the independent variable on the dependent variable at a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$). The research results are based on a partial test of the variables Human Resource Management and Organizational Culture which have a significant effect on Service Quality at the Tangse District Head Office, Pidie Regency. Then the simultaneous test results show that the variables Human Resource Management and Organizational Culture have a significant effect on Service Quality at the Tangse District Head Office, Pidie Regency.

Keywords: Human Resource Management, Organizational Culture and Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.1. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga Negara dengan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik Negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kebijakan pendayagunaan aparatur Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di antaranya manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi (Surono). Manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Khadafid dan Afrianti, 2021).

Manajemen sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Maharani, 2019). Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat penting. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja didalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisis dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Menyimak kenyataan diatas, peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administratif, tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana kemampuan organisasi pemerintah dalam mengembangkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki agar menjadi kreatif dan inovatif.

Fenomena yang terjadi bahwa sumber daya manusia dan budaya organisasi nampak pada prosedur yang berbelit-belit, mudah dan dapat dilakukan dengan baik, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik di Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie jika prosedur juga berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang baik, fleksibel dan sederhana akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. Dalam suatu organisasi yaitu pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie, pegawai adalah pemeran dalam melaksanakan tugas Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. Pegawai menunjang sukses tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang berdaya saing, pastinya mengutamakan penggunaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi. Apabila suatu organisasi memiliki pegawai yang memiliki kemampuan tinggi maka kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan akan efektif dan efisien. Dan itu akan berpengaruh pada hasil yang dicapai. Untuk mengetahui tingkat pendidikan pegawai Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1.
Masa Kerja Pegawai Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie

N O	Masa Kerja	Jumlah
1	< 5 Tahun	6
2	6-10 Tahun	9
3	11-15 Tahun	5
4	16-20 Tahun	7
5	> 20 Tahun	5
Jumlah		32

Sumber: Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie (2023)

Masa kerja pegawai akan berdampak pada sumber daya manusia pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie, pegawai yang memiliki masa

kerja yang lama tentunya memiliki pengetahuan, pengalaman dan kemampuan kerja yang baik sehingga mampu meningkatkan sumber daya manusia yang efektif. Namun berdasarkan Tabel 1.2. di atas dapat dijelaskan tingkat masa kerja pegawai rata-rata memiliki masa kerja dibawah 10 tahun, artinya pegawai yang memiliki masa kerja yang lama hanya sedikit seperti pegawai yang memiliki masa kerja antara 16 tahun sampai 20 tahun terdapat 7 orang dan di atas 20 tahun hanya 5 orang sehingga tingkat sumber daya manusia yang dilihat dari masa kerja masih rendah.

Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Dahlan dan Iriawati, 2018). Budaya organisasi merupakan keyakinan dan nilai bersama yang memberikan makna bagi anggota sebuah institusi dan menjadikan keyakinan dan nilai tersebut sebagai aturan pedoman berperilaku di dalam organisasi. Budaya organisasi selanjutnya menjadi identitas atau karakter utama organisasi yang dipelihara dan dipertahankan. Suatu budaya yang kuat merupakan perangkat yang sangat bermanfaat untuk mengarahkan perilaku, karena membantu pegawai atau pegawai untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik sehingga setiap pegawai/pegawai pada awal karirnya perlu memahami budaya dan bagaimana budaya tersebut terimplementasikan. Kondisi organisasi sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi tersebut. Organisasi dengan budaya tertentu memberikan daya tarik bagi individu dengan karakteristik tertentu untuk bergabung.

Berdasarkan hasil survey awal pada tanggal 13-14 Juni 2023 dengan 20 pegawai Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie bahwa permasalahan dalam manajemen sumber daya manusia dapat meliputi beberapa hal, seperti rekrutmen dan seleksi yang tidak efektif dengan kesulitan dalam menarik dan memilih kandidat yang sesuai untuk posisi yang dibutuhkan.

Kemudian kurangnya program pelatihan dan pengembangan yang efektif untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Pegawai yang tidak mencapai tingkat kinerja yang diharapkan atau tidak memenuhi standar yang ditetapkan. Pegawai yang tidak puas dengan lingkungan kerja, kebijakan instansi, atau kompensasi yang diberikan dan tidak adanya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan stres dan penurunan produktivitas serta kurangnya komunikasi yang efektif antara manajemen dan pegawai serta kurangnya umpan balik yang konstruktif dapat menghambat perkembangan dan motivasi pegawai.

Permasalahan dalam budaya organisasi dapat meliputi beberapa hal, seperti ketidaksesuaian antara nilai dan norma yang dijunjung tinggi oleh organisasi dengan nilai dan norma yang dianut oleh pegawai dapat menyebabkan konflik dan ketidakharmonisan di tempat kerja. Pegawai yang tidak memiliki komitmen terhadap budaya organisasi cenderung tidak mematuhi aturan dan nilai-nilai yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tidak mampu beradaptasi dengan perubahan dapat menghambat kemajuan dan inovasi di dalam organisasi. Kemudian budaya organisasi yang tidak mendorong kepercayaan dan kolaborasi antara pegawai dapat menghambat kerja tim dan mengurangi produktivitas dan budaya organisasi yang tidak adil dan tidak transparan dalam pengambilan keputusan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan di antara pegawai. Selain itu, budaya organisasi yang tidak memberikan penghargaan dan pengakuan yang memadai kepada pegawai dapat mengurangi motivasi dan keterlibatan mereka.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang manajemen sumber daya manusia dan Budaya organisasi

terhadap Kualitas pelayanan judul: **Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.
2. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.
3. Seberapa besar pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie dalam meningkatkan kinerja pegawai.

b. Manfaat Teoritis

- 1 Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal pengaruh manajemen sumber daya manusia dan Budaya organisasi terhadap Kualitas pelayanan
- 2 Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang dilakukan dimasa yang akan datang.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah, maka ruang lingkup penelitian ini adalah dibatasi dengan judul pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1. Landasan Teoritis

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Menurut Sinambela (2020:6) “adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*).” Pasolong (2018:133) menyatakan, “pelayanan adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan”.

Menurut Zeithaml, dkk (2020:124) “kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik/pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Menurut Sinambela (2020:6) “definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keadalan), *case of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika). Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*).”

Winarsih dan Ratminto (2019:2) menyatakan, “pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara masyarakat dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan masyarakat atau pelanggan”. Mahmudi (2018:223) menyatakan, “pelayanan publik adalah: ”segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik/pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing jasa yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis. Menurut Sinambela (2020:6) mengemukakan bahwa “pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas jumlah keistimewaan jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan jasa.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.”

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela (2020:6) “agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Adapun hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas anatara lain :

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen

2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
3. Ketidak mampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
4. Ketidak tepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
6. ketidak sesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
7. ketidak cukupan sumber daya dan dana
8. ketidak tepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
9. ketidak tepatan pengadopsi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi
10. ketidak tepatan dalam sumber perhatian kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
11. Ketidak tepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama”.

Secara teoritis, menurut Sinambela (2020:6) “tujuan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi
Yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
Yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.
3. Kondisional
Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
Yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak
Yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.”

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Zeithaml, dkk, (2020:124) mengatakan “indicator pengukuran kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Indikator kehandalan adalah sebagai berikut:
 - a. Ketepatan waktu pelayanan.
 - b. Waktu pelayanan memadai.
 - c. Kecepatan memberikan pelayanan.
 - d. Keramahan dan sikap suka menolong dari pegawai
 - e. Proses pelayanan yang jelas
2. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Indikator dari variabel Bukti Fisik adalah sebagai berikut:
 - a. Kebersihan dan kerapian ruangan.
 - b. Cara berpakaian pegawai.
 - c. Interior ruangan pelayanan.
 - d. Areal parkir kendaraan.
 - e. Sarana dan prasarana penunjang layanan lain.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Indikator dari variabel tanggapan adalah sebagai berikut:
 - a. Sifat cepat tanggap dari pegawai memahami masalah yang timbul.
 - b. Ketanggapan pegawai terhadap keluhan masyarakat.
 - c. Kesiediaan pegawai menyelesaikan masalah.
 - d. Kemudahan menghubungi pegawai.
 - e. Tindakan cepat tanggap pegawai ketika di butuhkan.
4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen. Indikator dari variabel Jaminan adalah sebagai berikut(Supriadi, 2012):
 - a. Pengetahuan pegawai.
 - b. Keterampilan pegawai.
 - c. Kesopanan pegawai.
 - d. Keramahan pegawai.
 - e. Komunikasi yang efektif
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami

kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Indikator dari variabel empati adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan secara individu.
- b. Informasi yang jelas dan dapat di mengerti.
- c. Respon terhadap keluhan disampaikan masyarakat.
- d. Perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.
- e. Pelayanan tanpa memandang status.”

2.1.1.4 Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2018:75) ukuran kualitas pelayanan dapat diukur dari beberapa dimensi. Dalam kasus kasus pemasaran barang, ada delapan ukuran dalam kualitas pelayanan yaitu :

1. Kinerja, karakteristik operasi dasar dari suatu produk, misalnya kecepatan pengiriman paket, ketajaman gambar sebuah tv, serta kebersihan makanan di restoran.
2. Fitur, karakteristik pelengkap khusus yang bisa menambah pengalaman pemakai produk, contohnya minuman gratis selama penerbangan pesawat, ac mobil, dan koleksi tambahan nada panggilan pada telpon genggam.
3. Realibilitas, yaitu probabilitas terjadi nya kegagalan atau kerusakan produk dalam periode waktu tertentu, semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan, semakin handal produk yang bersangkutan.
4. Konfirmasi (*conformance*), yaitu tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah di tetapkan , misalnya ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api; dan kesesuaian ukuran sepatu yang telah di tetapkan.
5. Daya tahan (*durability*, yaitu jumlah pemakaian produk sebelum produk bersangkutan harus di ganti. Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang di gunakan semakin besar pula gaya produk. Baterai salah satu produk yang sering kali menekan kan aspek daya tahan sebagai psitioning kunci.
6. *Serviceability*, yaitu kecepatan dan kemudahan untuk di reparasi, serta kompetensi dan keramah tamahan staf layanan.
7. Estetikam (*aesthetics*), menyangkut penampilan produk yang bisa di nilai dengan panca indra (rasa, aroma, suara, dan seterusnya)
8. Persepsi terhadap kualitas (*percived uality* , yaitu kualitas yang di nilai berdasarkan reputasi penjual, contohnya mobil bmw, arlogi rolex, kemeja polo, dan peralatan\ elektronik sony.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.2.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan proses untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen bisa sebagai suatu kumpulan pengetahuan yang logis dan sistematis juga sebagai suatu kreativitas pribadi yang disertai suatu keterampilan. Menurut Garry (2018:5) “manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan, dan penilaian.”

Menurut Wulandari (2017:12) “manusia merupakan sumber daya penting dalam usaha organisasi mencapai keberhasilan yang dapat menunjang organisasi melalui karya-karya, bakat, kreatifitas dan dorongan. Betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi, tanpa aspek manusia sulit kiranya tujuan-tujuan organisasi dapat dicapai. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu unsur masukan (*input*) yang bersama unsur lainnya seperti mesin dan teknologi diubah melalui proses manajemen menjadi keluaran (*output*) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan instansi atau organisasi”. Irmawati (2018:4) mengatakan “sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam instansi.”

Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain. Dalam lingkungan bisnis global yang dinamis saat ini, instansi dituntut untuk dapat menggunakan teknologi informasi untuk menghubungkan banyak orang. Seperti yang dikemukakan Suwatno dan Donni (2018:17), “ada lima nilai penting untuk mendukung organisasi dalam mengambil keputusan, yaitu : teknologi informasi, kinerja prima, kesempatan yang lebih baik, kepercayaan dan tanpa batasan jadi pada

pelaksanaannya, organisasi bisnis membutuhkan teknologi informasi untuk memperoleh informasi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.”

Menurut Hasibuan (2018:10) “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan instansi, pegawai, dan masyarakat. Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam instansi.” Menurut Wibowo (2018:10) “suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu organisasi. Berdasarkan hakikat kesetaraan dan keadilan gender terdapat kesamaan kondisi bagi pria maupun wanita untuk memperoleh kesempatan serta hak-haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam segala kegiatan pembangunan.”

Menurut Sutrisno (2018:6) mengartikan “manajemen sumber daya manusia, merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan–tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa Sumber Daya Manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. Menurut Sunyoto (2018:1) “manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi instansi secara terpadu”.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sumber Daya Manusia

Suwatno dan Donni (2018:27) menjelaskan “pemberdayaan merupakan hubungan antar personal yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antar pegawai dan manajemen. Pemberdayaan pegawai (*employee empowerment*) merupakan tren pengelolaan modal manusia di dalam organisasi masa depan. Meski banyak teori dan konseptualisasi pemberdayaan, tetapi pada dasarnya pemberdayaan dapat didefinisikan dalam dua kelompok besar, yaitu pemberdayaan dalam konstruk relasional dan pemberdayaan dalam konstruk motivasional;

1. Pemberdayaan sebagai konstruk relasional. Dalam literatur manajemen dan literatur pengaruh sosial, kekuasaan dirumuskan sebagai sebuah konsep relasional yang digunakan untuk menggambarkan persepsi tentang kekuasaan atau kendali yang dimiliki seorang pelaku atau sebuah unit organisasi terhadap pihak-pihak lain. Literatur manajemen merumuskan pemberdayaan berdasarkan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) sehingga literatur ini menafsirkan kekuasaan sebagai sebuah fungsi ketergantungan dan kemandirian dari para pelaku (*actor*). Kekuasaan relatif yang dimiliki seorang pelaku terhadap pelaku lain adalah produk dari besarnya ketergantungan yang satu terhadap yang lain
2. *Kedua*, pemberdayaan sebagai konstruk motivasional. Dalam literatur psikologi, kekuasaan dan kendali digunakan sebagai kondisi kepercayaan (*belief state*), yang bersifat motivasional atau yang mengandung pengharapan dan bersifat informal dalam diri tiap-tiap individu. Dalam artian motivasional, kekuasaan adalah kebutuhan instrinsik dari dalam individu untuk memiliki kebebasan membuat keputusan (*self-determination*) atau kebutuhan instrinsik untuk merasa yakin pada efektifitas diri (*self-efficacy*).

Faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia pada umumnya menyangkut dua aspek, antara lain aspek fisik (kemampuan fisik) serta aspek non fisik. Menurut Sedarmayanti (2018:53) “dalam mengukur kualitas sumberdaya manusia ada beberapa aspek dasar yang harus di ketahui yaitu :

- 1 Kemampuan fisik (kesehatan)
Aspek fisik yaitu menyangkut kondisi kerja yang baik, dimana pekerjaan yang berbahaya dan dapat menimbulkan masalah kesehatan kerja dapat seminmal mungkin dihindari.
- 2 Kemampuan non fisik, yang meliputi

Aspek non fisik meliputi kecerdasan dan mental. aspek ini menitik beratkan pada kemampuan bekerja, berpikir, keterampilan, sikap dan mental seseorang. Dalam aspek non fisik ini manusia memerlukan adanya pengakuan sebagai manusia. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengembangkan manusia didalam aspek non fisik ini dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan.”

2.1.2.3 Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam instansi. Menurut Irmawati (2018:7) “indikator yang digunakan untuk mengukur perencanaan sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis Jabatan
Adalah kegiatan atau proses menghimpun dan menyusun berbagai informasi yang berkenaan dengan setiap pekerjaan, tugas-tugas, jenis pekerjaan, dan tanggung jawabnya secara operasional untuk mewujudkan tujuan organisasi atau bisnis sebuah instansi
2. Rekrutmen dan seleksi
Adalah proses yang menghasilkan sejumlah pelamar yang berkualifikasi untuk pekerjaan disuatu instansi atau organisasi
3. Ketersediaan
Prakiraan kebutuhan pegawai di masa depan, dengan memperkirakan permintaan dan penawaran tenaga kerja
4. Pendidikan dan latihan
Pendidikan dan Pelatihan merupakan wahana untuk membangun Sumber Daya Manusia dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya dengan baik.
5. Pengembangan Karir
Merupakan suatu cara bagi organisasi untuk mendukung atau meningkatkan produktivitas pegawai.
6. Penilaian Kinerja
Mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerja, perilaku dan hasil, termasuk ketidakhadiran
7. Pemberhentian dan Pensiun
Adalah suatu kondisi tidak bekerjanya lagi pegawai/pegawai pada suatu instansi karena hubungan kerja antara yang bersangkutan dengan instansi terputus, atau tidak diperpanjang lagi atau telah memasuki usia lanjut/batas usia berhenti bekerja.”

2.1.2.4 Pengukuran Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengukuran manajemen sumber daya manusia menurut Ampauleng (2017:6) “sebagai berikut:

1. *Desire* (Keinginan) yaitu adanya keinginan dari manajemen untuk mendelegasikan dan melibatkan pekerjaan.
2. *Confident* (Percaya diri) yaitu Menghargai kemampuan yang dimiliki oleh pegawai.
3. *Credibility* (Kredibilitas) yaitu Menjaga kredibilitas dengan penghargaan dan mengembangkan lingkungan kerja yang mendorong kompetisi yang sehat.
4. *Accountability* (Akuntabilitas) yaitu Pertanggung jawaban pegawai pada wewenang yang diberikan.
5. *Communication* (Komunikasi) yaitu Komunikasi yang terbuka untuk menciptakan saling memahami antara pegawai dan manajemen.”

2.1.3. Budaya Organisasi

2.1.3.1 Definisi Budaya Organisasi

Menurut Mathis dan Jackson (2017:84) “budaya organisasi merupakan dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif.” Budaya organisasi mulai diterima diantara para akademisi sebagai salah satu faktor kunci yang sangat berperan dan signifikan terhadap peningkatan efektivitas organisasi. Menurut Wicaksono (2018:6) “budaya organisasi didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana dalam pengamatan karyawan, suatu organisasi peduli terhadap karyawannya dengan baik dan menghargai kontribusi para karyawan terhadap organisasi”. Menurut Sutrisno (2018:87), mengartikan “disiplin sebagai suatu kekuatan. Budaya organisasi akan meningkatkan keterlibatan organisasi, penampilan yang diharapkan dan perilaku yang inovatif serta akan menurunkan tingkat turnover dan absensi karyawan.”

Menurut Nurdina (2020:5) “budaya organisai adalah keyakinan karyawan tentang seberapa jauh organisasi memperhatikan kesejahteraan dan memberikan

nilai bagi kontribusi yang telah diberikannya terhadap organisasi. Budaya organisasi berkaitan dengan keinginan pihak manajemen untuk memberikan kompensasi terhadap berbagai usaha karyawannya, memberikan bantuan kesejahteraan, memberikan solusi permasalahan dalam pekerjaan, dan menjamin lingkungan organisasi yang nyaman. Budaya organisasi memainkan peran yang penting dalam menentukan kinerja suatu pekerjaan karena berkaitan dengan terbentuknya komitmen individu, perilaku sosial dan kesejahteraan karyawan.”

Menurut Wicaksono (2018:6) “budaya organisasi dipengaruhi oleh aspek perlakuan organisasi terhadap karyawan yang berwujud kepedulian organisasi terhadap individu dan dipengaruhi juga interpretasi karyawan terhadap motif organisasi. Dukungan dan kepedulian organisasi kepada individu akan mempengaruhi harapan karyawan terhadap organisasi”. Dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan kepuasan kerja dan komitmen tinggi dari anggota organisasi. Selain itu dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu, serta adanya hubungan baik antar pekerja di dalam lingkungan organisasi.

2.1.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Organisasi

Mathis dan Jackson (2017:84) “budaya organisasi adalah dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif. Beberapa budaya organisasi yang mempengaruhi kinerja, antara lain :

- a. Pelatihan adalah sebuah proses dimana orang mendapatkan kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Dalam pengertian terbatas, pelatihan memberikan karyawan pengetahuan dan ketrampilan

yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini.

- b. Standar kerja mendefinisikan tingkat yang diharapkan dari kinerja dan merupakan pembandingan kinerja atau tujuan. Standar kinerja yang realistis, dapat diukur, dipahami dengan jelas akan bermanfaat baik bagi organisasi maupun karyawannya.
- c. Peralatan dan teknologi merupakan perkakas/perlengkapan yang disediakan oleh perusahaan untuk menunjang proses kerja. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari karyawannya, maka sebuah perusahaan harus mempunyai peralatan dan teknologi yang mendukung karyawan tersebut telah bekerja keras.”

2.1.2.3. Indikator Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif.

Menurut Mathis dan Jackson (2017:84) “indikator budaya organisasi terdiri atas:

1. Memperhatikan dalam berorganisasi
Suatu perhatian yang dilakukan oleh karyawan dalam ikut serta dalam berorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu
2. Mempertimbangkan organisasi
Pertimbangan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam pengambilan suatu keputusan
3. Organisasi menanggapi
Tanggapan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan maupun kebutuhan lainnya
4. Organisasi peduli
Tingkat kepedulian organisasi kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.
5. Organisasi menghargai
Perlakuan suatu organisasi kepada karyawan yang bekerja untuk organisasi tersebut.”

2.1.2.4. Pengukuran Budaya Organisasi

Dibawah ini akan dijelaskan mengenai karakteristik yang merupakan nilai inti dari organisasi yang dapat membantu terciptanya budaya yang kuat. Dimana karakteristik tersebutlah yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Menurut Umar (2017:207) untuk menilai kualitas budaya suatu organisasi

dapat dilihat dari lima faktor utama serta indikator dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Inisiatif individu, yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan dan independensi yang dimiliki individu.
2. Toleransi terhadap tindakan beresiko, yaitu sejauh mana para pegawai dianjurkan untuk bertindak agresif, inovatif dan berani mengambil resiko. Kemudian Toleransi terhadap konflik, yaitu tingkat sejauh mana para pegawai diberikan kebebasan untuk mengemukakan masalah yang ada dan memberikan kritik secara terbuka.
3. Arah, yaitu sejauh mana organisasi tersebut menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan mengenai organisasi.
4. Integrasi, yaitu tingkat sejauh mana unit-unit dalam organisasi didorong untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi.
5. Kontrol, yaitu jumlah peraturan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu dari Khadafid dan Afrianti (2021) dengan judul Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen sumber daya manusia terhadap terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima.

Maharani (2019) dengan judul Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka. Hasil penelitian menunjukkan manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka; budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka; manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara

bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka.

Surono (2019) dengan judul Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Asuransi Kredit Indonesia. Hasil penelitian didapatkan terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Palembang. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Palembang. Terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Palembang.

Syahrir (2018) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Daerah Cibinong Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diperoleh simpulan, yaitu budaya organisasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Daerah Cibinong Kabupaten Bogor.

Dahlan dan Iriawati (2018) dengan judul Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar; budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota; manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Untuk mendefinisikan perbedaan dan

persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilaksanakan sekarang ini dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Judul dan nama penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima (Khadafid dan Afrianti, 2021)	Metode kuantitatif	- Variabel budaya organisasi dan manajemen sumber daya manusia serta kualitas pelayanan - Teknik analisis data - Yang menjadi populasi dan sampel adalah pegawai	- Lokasi - Teknik pengumpulan sampel	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan manajemen sumber daya manusia terhadap terhadap kualitas pelayanan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Judul dan nama penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
2	Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka (Maharani, 2019)	Metode kuantitatif	- Variabel budaya organisasi dan manajemen sumber daya manusia serta kualitas pelayanan - Teknik analisis data - Yang menjadi populasi dan sampel adalah	- Lokasi - Teknik pengumpulan sampel	Hasil penelitian menunjukkan manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai. Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai.

			pegawai		
3	Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Asuransi Kredit Indonesia (Surono, 2019)	Metode kuantitatif	- Variabel budaya organisasi dan manajemen sumber daya manusia serta kualitas pelayanan - Teknik analisis data - Yang menjadi populasi dan sampel adalah pegawai	- Lokasi - Teknik pengumpulan sampel -	Hasil penelitian didapatkan terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Lanjutan Tabel 2.1

No	Judul dan nama penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
4	Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Daerah Cibinong Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat (Syahrir, 2019)	Metode kuantitatif	- Variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan - Teknik analisis data	- Lokasi - Teknik pengumpulan sampel - Variabel motivasi	Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diperoleh simpulan, yaitu budaya organisasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan
5	Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan	Metode kuantitatif	- Variabel budaya organisasi dan manajemen sumber daya manusia	- Lokasi - Teknik pengumpulan sampel -	Hasil penelitian menunjukkan manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Manajemen

	Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar (Dahlan dan Iriawati, 2018)		serta kualitas pelayanan - Teknik analisis data - Yang menjadi populasi dan sampel adalah pegawai		SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
--	--	--	---	--	--

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan

Maharani (2019) bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya hasil penelitian dari Syahrir (2018) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. manajemen sumber daya manusia merupakan insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif”. manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang dapat dimanfaatkan organisasi untuk memotivasi karyawan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. manajemen sumber daya manusia memiliki makna yang luas dan tidak hanya terfokus pada finansial saja, Gadeng dan Tuwisna (2019). Pemberian manajemen sumber daya manusia pada setiap orang harus disesuaikan dengan hak dan kewajibannya.

Proses pengembangan sumber daya manusia dimulai dari perencanaan strategi instansi dengan menatap tempat kegiatan usaha dan banyaknya sumber daya yang dibutuhkan. Pengembangan sumber daya manusia merencanakan dan menyediakan bahan mentah untuk mengubahnya sesuai program-program/kebutuhan organisasi pada saat sekarang dan masa yang akan

datang. Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk dapat memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan. Perbaiki efektivitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan pegawai, keterampilan pegawai maupun sikap pegawai itu sendiri terhadap tugas-tugasnya.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik manajemen sumber daya manusia maka semakin meningkat kualitas pelayanan. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang fokus pada fungsi staffing dalam proses manajemen. Kegiatan staffing di antaranya adalah menentukan kualifikasi calon pekerja, melakukan rekrutmen, seleksi kandidat, menyelenggarakan training and development, melakukan evaluasi performa, dan memberikan kompensasi pada pekerja.

2.3.2 Hubungan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

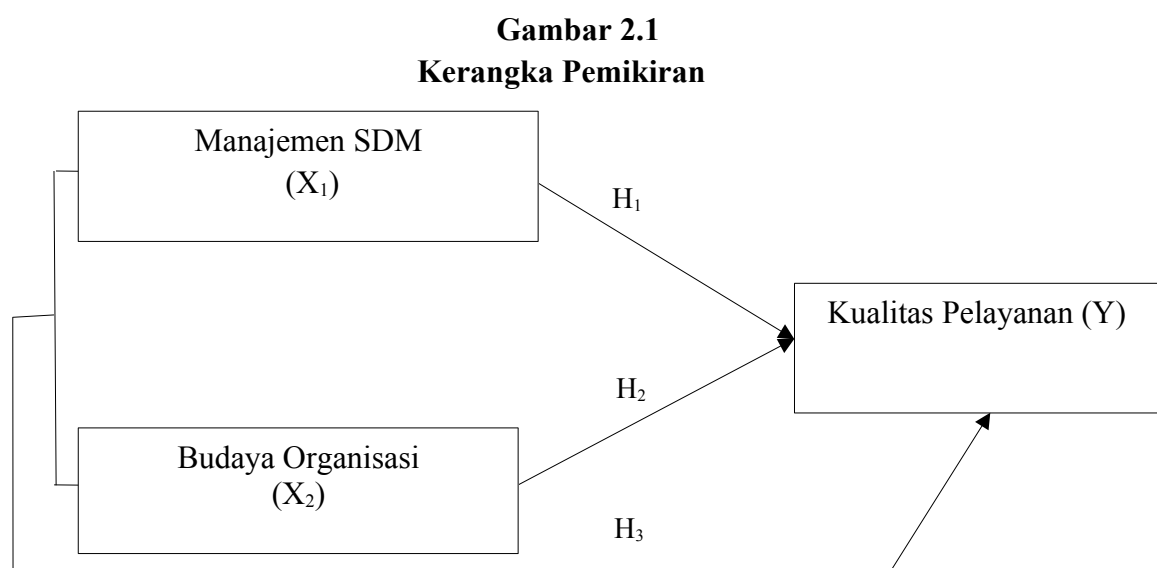
Budaya organisasi berperan dalam menciptakan, meningkatkan dan mempertahankan kinerja tinggi dimana budaya organisasi yang kondusif menciptakan kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan. Inisiatif individu, pengarahan, integrasi, dukungan manajemen, kontrol, sistem imbalan dan pola komunikasi yang baik merupakan indikator terciptanya kinerja tinggi dari karyawan yang akan menghasilkan kinerja organisasi yang meningkat. Hasil penelitian sebelumnya mengatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Khadafid dan Afrianti, 2021).

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik budaya organisasi maka semakin meningkat kualitas pelayanan. Budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Sistem makna bersama ini adalah sekumpulan

karakteristik kunci yang dijunjung tinggi oleh organisasi. Adanya budaya organisasi yang kuat, sangat bermanfaat bagi organisasi, yaitu dalam hal memudahkan koordinasi aktivitas dalam suatu organisasi.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teoritis dan penelitian sebelumnya maka hubungan antara variabel penelitian dapat digambarkan pada gambar 2.1 berikut:



Sumber: Di adaptasi berdasarkan penelitian sebelumnya (Surono, 2019)

2.5 Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka pemikiran maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah:

- H₁ : Diduga manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie
- H₂ : Diduga budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie

H₃ : Diduga manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

3.1.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk membuktikan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.

3.1.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi empiris dengan pendekatan penelitian Asosiatif. Di mana pengertian penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2018:14) adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode studi empiris merupakan metode penelitian terhadap fakta empiris yang diperoleh berdasarkan observasi atau pengalaman, dimana objek yang diteliti lebih ditekankan pada kejadian sebenarnya.

3.1.3. Horison Waktu

Penelitian deskriptif berdasarkan rentang waktu (*time horizon*) yaitu *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan penelitian yang hanya dilakukan pada satu periode terhadap berbagai sampel dalam populasi. Data penelitian dapat dikumpulkan dari penelitian awal bulan Desember 2022 sampai dengan selesai. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3.1
Horison Waktu Penelitian

Keterangan	Desember 2022	Maret-Juni 2023	Juli- Desember 2023	Januari 2023
Pengajuan Judul Proposal				
Penyusunan Proposal				
Pembagian Kuisisioner				
Konsultasi Skripsi				
Sidang Skripsi				

Sumber: Data diolah (2023)

3.1.4. Unit Analisis

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis, antara lain meliputi: individual, kelompok, organisasional, perusahaan, industri atau negara. Data yang dikumpulkan secara individual digunakan untuk menghitung unit analisis pada tingkat agregasi yang lebih besar. Karakteristik tingkat analisis yaitu bahwa tingkat yang lebih rendah termaksud dalam tingkat yang lebih tinggi. Peneliti perlu memutuskan unit analisis bahkan saat kita merumuskan pertanyaan penelitian karena metode pengumpulan data, ukuran sample, dan bahkan variabel yang termaksud dalam kerangka kadang ditentukan oleh tingkat dimana data dijumlahkan untuk analisis. Unit analisis dalam penelitian ini adalah unit analisis individu karyawan Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.

Untuk mengubah data kualitatif Kategori pertanyaan yang dirancang dalam kuesioner diberi nilai skor 1-5 dengan kategori menurut Arikunto (2018: 66) adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Arikunto (2018)

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian pegawai Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie yang tercatat pada awal tahun 2023 sebanyak 32 pegawai. Karena ukuran populasi tersebut mencukupi dan terjangkau untuk diteliti maka sampel penelitian adalah seluruh populasi pegawai.

Penarikan sampel ini berpedoman pada (Arikunto, 2019:134) yang mengatakan jika populasi kurang dari 100 lebih baik semua diambil sebagai sampel sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi (*sensus*). Metode *sensus* dimana seluruh elemen populasi diselidiki satu per satu. Data yang diperoleh sebagai hasil pengolahan *sensus* disebut data yang sebenarnya (*true value*). Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 pegawai Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie.

3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Sumber data yang digunakan antara lain (Sugiyono, 2018:139):

- 1) Data primer diperoleh dari dokumentasi dan daftar pertanyaan (kuisisioner).

Untuk memperoleh data mengenai variabel yang diteliti yaitu *Job Involvement*, manajemen sumber daya manusia dan Budaya organisasi terhadap Kualitas pelayanan, maka dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah tertutup, yaitu pertanyaan yang dirancang berbentuk pilihan yang telah disediakan.

- 2) Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari studi pustaka melalui artikel majalah pemasaran maupun yang diambil dari internet untuk mendapatkan data-data dalam penelitian ini.

Untuk memperoleh data mengenai manajemen sumber daya manusia dan Budaya organisasi terhadap Kualitas pelayanan dilakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

- a. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka atau berhadapan langsung antara pewawancara dengan responden.
- b. Kuisisioner, adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan lembar pertanyaan dalam bentuk daftar tertulis yang telah dipersiapkan kepada responden.

3.4. Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat dengan kriteria adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Dependen						
1	Kualitas pelayanan (Y)	Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik/pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Zeithaml, dkk, 2020:124)	1. Kehandalan 2. Bukti fisik 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati (Zeithaml, dkk, 2020:124)	1-5	Likert	A1-A5
Independen						
1	Manajemen Sumber Daya Manusia (X1)	Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam instansi. (Irmawati, 2018:4)	1. Analisis jabatan 2. Rekrutmen dan Seleksi 3. Ketersediaan 4. Pendidikan dan Latihan 5. Pengembangan Karir 6. Penilaian kinerja 7. Pemberhentian dan pensiun (Irmawati, 2018:4)	1-5	Likert	B1-B7
2	Budaya Organisasi (X2)	Budaya organisasi merupakan dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif. (Mathis dan Jackson, 2017:84).	1. Memperhatikan dalam organisasi 2. Mempertimbangkan 3. Organisasi menanggapi 4. Organsiasi peduli 5. Organisasi menghargai kepuasan (Mathis dan Jackson, 2017:84)	1-5	Likert	C1-C5

3.5. Teknik Analisis Data

Pengujian dan analisis data primer dilakukan dengan menggunakan perangkat SPSS Versi 22 dengan formulasi regresi linier berganda. Pengertian analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2018:277), “Analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)”. adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y	=	Kualitas Pelayanan
a	=	Konstanta
b ₁ , b ₂	=	Koefisien Variabel
X ₁	=	Manajemen Sumber Daya Manusia
X ₂	=	Budaya Organisasi
e	=	<i>Error Term</i>

3.6. Pengujian Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang diisi langsung oleh responden, oleh karena itu untuk mengukur handal atau tidaknya kuisisioner digunakan analisis validitas dan reliabilitas.

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur menurut situasi, keperluan dan tujuan tertentu. Dengan kata lain bahwa kuesioner dianggap valid jika kuesioner tersebut benar-benar dapat menyajikan suatu set

data mengenai perilaku dan aktivitas responden sebagaimana yang diharapkan. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *analysis corelation* yang menjelaskan korelasi (hubungan) di antara sejumlah variabel dengan menggunakan satu set dimensi yang disebut faktor. Ukuran data dianggap valid apabila korelasi hitung lebih besar dari angka kritis nilai $-r$ (*table product moment*). menurut Sugiyono (2018:267) “Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.” Kriteria validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika $R \text{ hitung} > R \text{ tabel}$, maka dikatakan valid
- b. Jika $R \text{ hitung} < R \text{ tabel}$, maka dikatakan tidak valid

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh kuesioner, meskipun digunakan secara berulang-ulang. Pendekatan yang digunakan adalah dengan cara menghitung *Cronbach Alpha* masing-masing variabel yang terlibat. *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Menurut Sugiyono (2018:172) adalah Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu). Kriteria reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dikatakan reliabel atau handal
- b. Jika *R* hitung < 0,60 maka dikatakan reliabel atau handal

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas data menurut Ghozali (2018:110) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis gambar berupa plot dan uji statistik dengan melihat nilai kurtosis dan *skewness*.

Kenormalan data-data dapat dilihat dari tampilan gambar normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2018:110). Dalam uji normalitas, terdapat indikator yang disebut nilai signifikansi. Apabila data memiliki nilai signifikansi 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data tersebut normal.

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut Ghozali (2018:91) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Bila ternyata dalam model regresi terdapat multikolinearitas, maka

harus menghilangkan variabel *independent* yang mempunyai korelasi tinggi. Ghozali (2018:91) juga menambahkan jika korelasi antar variabel *independent* tinggi yaitu di atas 0,90 maka terdapat multikolinearitas. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 10% dan nilai *variance inflation factor* (VIF) lebih besar dari 10 berarti ada multikolinearitas.

3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut Wiyono (2017:160) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED dengan dasar analisis (1) jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; (2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7. Rancangan Pengujian Hipotesis

3.7.1 Uji t

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi secara individual terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. Dengan kriteria pengujian :

- a. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka menerima H_a dan menolak H_o pada tingkat signifikan 5%.
- b. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka menerima H_o dan menolak H_a pada tingkat signifikan 5%.

Kriteria pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4
Ketentuan Pengujian Hipotesis

No	Kriteria	Hipotesis
H_1	$\beta_1 = 0$	Manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie
	$\beta_1 \neq 0$	Manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie
H_2	$\beta_2 = 0$	Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie
	$\beta_2 \neq 0$	Budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie

3.7.2 Uji F

Digunakan untuk menguji tingkat signifikansi seluruh variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y). Kriteria Kualitas pelayanan pada tingkat signifikansi 95% adalah :

Jika $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$, maka menerima H_a dan menolak H_o

Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka menolak H_a dan menerima H_o

Adapun kriteria pengujian hipotesis secara simultan (uji F) sebagai berikut:

Tabel 3.5
Ketentuan Pengujian Hipotesis

No	Kriteria	Hipotesis
H ₄	$\beta_1 \beta_2 = 0$	Manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie
	$\beta_1 \beta_2 \neq 0$	Manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pidie adalah salah satu kabupaten di provinsi Aceh, Indonesia. Pusat pemerintahan kabupaten ini berada di Sigli, kabupaten ini merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar ke 2 di provinsi Aceh setelah kabupaten Aceh Utara. Dua pertiga masyarakat kabupaten ini ada di perantauan, buat masyarakat wilayah ini merantau adalah sebuah kebiasaan yang turun temurun untuk melatih kemandirian dan keterampilan. Masyarakat wilayah ini mendominasi pasar-pasar di berbagai wilayah di provinsi Aceh dan sebagian ke Provinsi Sumatera Utara dan negara tetangga Malaysia. Selain itu, wilayah ini juga terkenal sebagai daerah asal tokoh-tokoh terkenal Aceh. Pidie sebelumnya adalah kerajaan Pidie yang berbeda dengan Aceh, sehingga sampai sekarang Pidie tidak disebut sebagai Aceh Pidie, melainkan kabupaten Pidie saja. Ketika terjadi konfrontasi dengan Portugal, maka kerajaan Pidie menggabungkan diri dengan Kerajaan Aceh untuk melawan Penjajah Portugis.

Tangse adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Pidie, Aceh, Indonesia. Jumlah Penduduk sekitar 25000 jiwa yang mendiami 28 desa. Tangse berada di atas ketinggian 600-1200 mdpl. Iklim yang sejuk dengan curah hujan yang tinggi kualitas tanaman terbaik karena memiliki tanah yang subur. Memiliki hasil tambang seperti emas, biji besi dll. Di era 1970-an, wilayah ini merupakan daerah paling makmur di Aceh, dengan kopi robusta, liberika, padi (beras cantik manis) yang sangat legit, durian yang manis dan holtikultura lainnya. Tangse juga mempunyai beberapa

tempat wisata yang sangat unik seperti Air Terjun tepi jalan, Pemandian Air Panas, dll.

4.2 Karakteristik Responden

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian memiliki karakteristik berdasarkan usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan, penghasilan rata-rata perbulan dan lama bekerja dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Umur		
	a. < 25 Tahun	1	3,1
	b. 26-31 Tahun	3	9,4
	c. 32-37 Tahun	8	25,0
	d. 38-43 Tahun	8	25,0
	e. 44-50 Tahun	6	18,8
	f. >51 Tahun	6	18,8
	Total	32	100,0
2	Jenis kelamin		
	a. Pria	21	65,6
	b. Wanita	11	34,4
	Total	32	100,0
3	Status Perkawinan		
	a. Belum Menikah	4	12,5
	b. Menikah	28	87,5
	Total	32	100,0
4.	Pendidikan Terakhir		
	a. SLTA	3	9,4
	b. Diploma	8	25,0
	c. Sarjana	20	65,5
	d. Pasca Sarjana	1	3,1
	Total	32	100,0

Lanjutan Tabel 4.1

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
5.	Pendapatan Rata-rata Perbulan		
	a. Rp 2.600.000-Rp 4.000.000	5	15,6
	b. Rp 4.100.000-Rp 5.500.000	19	59,4
	c. > Rp 5.500.000	8	25,0
	Total	32	100,0

Sumber: Data diolah, 2023

Dari Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden yang berusia dibawah 25 tahun yaitu sebanyak 1 responden atau 3,1%, yang berusia antara 26 sampai dengan 31 tahun yaitu sebanyak 3 responden atau 9,4%, yang berusia antara 32 sampai dengan 37 tahun yaitu sebanyak 8 responden atau 25,0%, yang berusia antara 38 sampai dengan 43 tahun yaitu sebanyak 8 responden atau 25,0%, yang berusia antara 44 sampai dengan 50 tahun sebanyak 6 responden atau 18,8% dan yang berusia di atas 51 tahun sebanyak 6 responden atau 18,8%

Dari Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 21 responden atau 65,6% dan responden berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 11 responden atau 34,4%. Kemudian Karakteristik berdasarkan status perkawinan dapat dijelaskan yang belum menikah adalah sebanyak 4 responden atau 12,5% dan yang sudah menikah sebanyak 28 responden atau 87,5%

Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir dapat dijelaskan yang berpendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 3 responden atau 9,4%, yang berpendidikan terakhir Diploma yaitu sebanyak 8 responden atau 25,0%, yang

berpendidikan terakhir sarjana yaitu sebanyak 20 responden atau 62,5% dan yang berpendidikan pasca sarjana sebanyak 1 responden atau 3,1%.

Mengenai tingkat pendapatan responden dapat dijelaskan bahwa sebanyak 5 responden atau 15,6% dengan pendapatan perbulan sebesar Rp 2.600.000-Rp 4.000.000, sebanyak 19 responden atau 59,4% dengan pendapatan sebesar Rp 4.100.000-Rp 5.500.000 dan sebanyak 8 responden atau 25% dengan pendapatan di atas Rp 5.500.000.

4.3 Hasil Pengujian Data

4.3.1 Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan menggunakan uji *pearson product-moment coefficient of correlation* dengan bantuan SPSS versi 23. Berdasarkan output komputer seluruh pernyataan dinyatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi dibawah 5 % sedangkan jika dilakukan secara manual maka nilai korelasi yang diperoleh masing-masing pernyataan harus dibandingkan dengan nilai kritis korelasi *product moment* dimana hasilnya menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai nilai korelasi diatas nilai kritis 5 % yaitu di atas 0,349, sehingga pernyataan-pernyataan tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas kontras. Ini berarti data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian. Untuk mengetahui hasil uji Validitas dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas

No pertanyaan		Variabel	Koefisien korelasi	Nilai kritis 5 % (N=32)	Ket
1	A1	Kualitas Pelayanan	0,449	0,349	Valid
2	A2		0,806	0,349	Valid
3	A3		0,664	0,349	Valid
4	A4		0,660	0,349	Valid
5	A5		0,397	0,349	Valid
6	B1	Manajemen Sumber Daya Manusia	0,612	0,349	Valid
7	B2		0,712	0,349	Valid
8	B3		0,800	0,349	Valid
9	B4		0,472	0,349	Valid
10	B5		0,625	0,349	Valid
11	B6		0,712	0,349	Valid
12	B7		0,800	0,349	Valid
13	C1	Budaya Organisasi	0,747	0,349	Valid
14	C2		0,705	0,349	Valid
15	C3		0,747	0,349	Valid
16	C4		0,705	0,349	Valid
17	C5		0,464	0,349	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan semuanya valid, karena mempunyai koefisien korelasi diatas dari nilai kritis korelasi *product moment* yaitu sebesar 0,349 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan internal consistency atau derajat ketepatan jawaban. Untuk pengujian ini digunakan *Statistical Packaged for Social*

Sciences (SPSS). Setelah melakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Untuk melakukan pengujian reliabilitas penulis menggunakan program SPSS versi 23. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik, dan apabila lebih besar dari 0,6 dan mendekati angka 1 berarti reliabilitas instrumen adalah baik”.

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)

No	Variabel	Nilai Minimal Keandalan	Nilai Alpha	Keandalan
1.	Kualitas Pelayanan (Y)	0,60	0,792	Handal
2.	Manajemen Sumber Daya Manusia (X ₁)	0,60	0,884	Handal
3.	Budaya Organisasi (X ₂)	0,60	0,813	Handal

Sumber : Data diolah, 2023

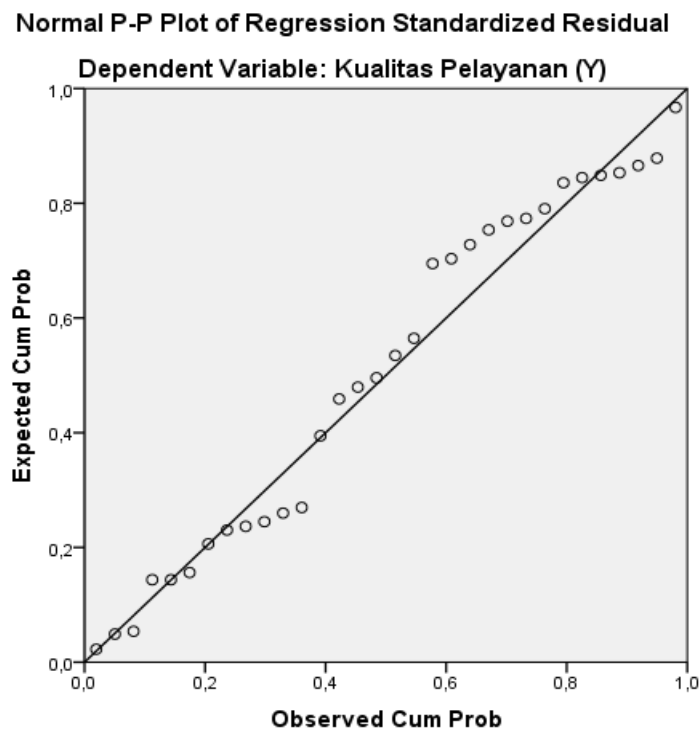
Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai cronbach Alpha, nilai cronbach alpa reliabilitas yang baik adalah yang makin mendekati 1. “Reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan lebih dari 0,6 dapat diterima dan reliabilitas dengan cronbach alpha 0,8 atau diatasnya adalah baik”. Dari hasil pengujian reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa hasil pengujian variabel kualitas pelayanan, manajemen sumber daya manusia, budaya organisasi adalah reliabel karena melebihi dari 0,60.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.3.1 Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui Analisis Grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Data yang normal ditandai dengan sebaran titik-titik data diseperti garis diagonal. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan Gambar IV.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. “Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka

model regresi tidak memenuhi asumsi-asumsi normalitas”. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel berdasarkan masukan variabel independen.

4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.4:

Tabel 4.4
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Manajemen Sumber Daya Manusia (X ₁)	0,743	1,346	Non Multikolinieritas
Budaya Organisasi (X ₂)	0,743	1,346	Non Multikolinieritas

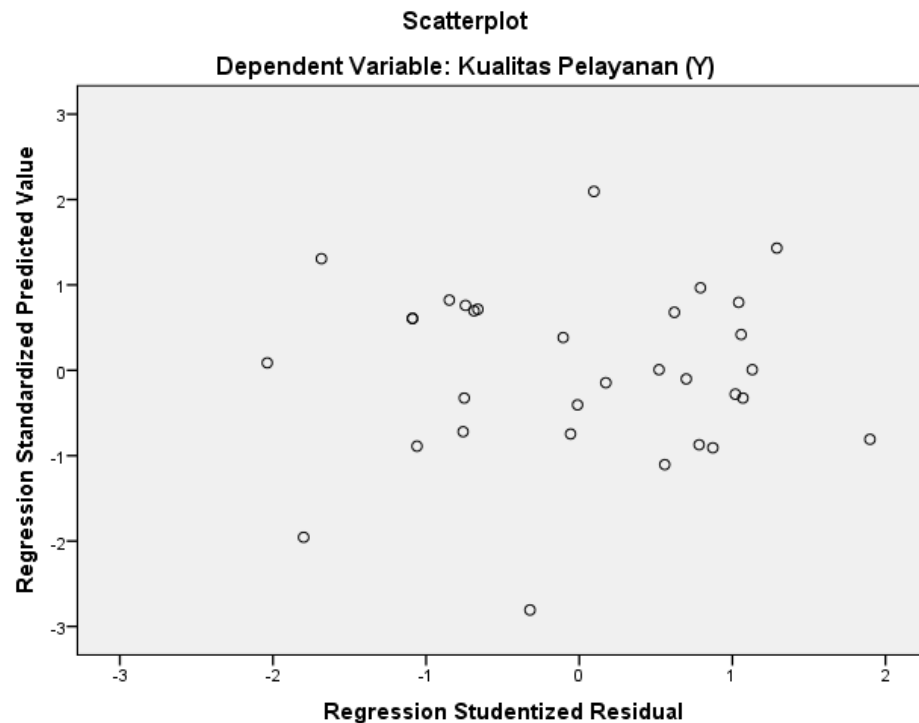
Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 maka dapat menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai Tolerance yang kurang dari 0,10 berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut Heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan mengamati pola yang terdapat pada Scatterplot, dimana hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4.2:

Gambar 4.2
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED, jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu

yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari Gambar 4.2 uji heteroskedastisitas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4 Analisis Deskriptif

Penelitian ini mengamati dua variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel manajemen sumber daya manusia (X_1) dan variabel budaya organisasi (X_2), juga mengamati satu variabel terikat (*dependent variable*) yaitu variabel Y, kualitas pelayanan.

4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Penjelasan responden tentang variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Saya mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat di andalkan	20	0	21	3,1	23	9,4	421	65,6	27	21,9	34,06
2	Saya mampu memberikan bukti bahwa pelayanan sesuai dengan yang saya janjikan kepada masyarakat	01	0	33	9,4	14	12,5	517	53,1	27	21,9	33,81
3	Saya dapat menanggapi setiap keluhan masyarakat	1	0	24	6,3	14	12,5	518	56,3	37	21,9	33,88
4	Saya mampu memberikan jaminan pelayanan dengan baik kepada masyarakat	01	5	34	12,5	110	31,3	613	40,6	24	12,5	33,47
5	Saya mampu memberikan perhatian kepadan masyarakat atas pelayanannya	0	0	0	0	18	25,0	519	59,4	25	15,6	33,91
Rerata												33,83

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan indikator di atas dijelaskan bahwa saya mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat di andalkan dengan nilai rata-rata sebanyak 4,06. Saya mampu memberikan bukti bahwa pelayanan sesuai dengan yang saya janjikan kepada masyarakat dengan nilai rata-rata sebanyak 3,81. Saya dapat menanggapi setiap keluhan masyarakat dengan nilai rata-rata sebanyak 3,88. Saya mampu memberikan jaminan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dengan nilai

rata-rata sebanyak 3,47. Saya mampu memberikan perhatian kepada masyarakat atas pelayanannya dengan nilai rata-rata sebanyak 3,91. Dapat disimpulkan nilai rerata variabel kualitas pelayanan adalah 3,83 artinya responden menyatakan setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuisioner untuk variabel kualitas pelayanan.

4.4.2 Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian tentang Penjelasan responden mengenai manajemen sumber daya manusia dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia

n No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Tugas yang diberikan oleh pimpinan berdasarkan jabatan saya	2	8,3	2	6,3	3	9,4	4	53,1	2	25,0	3,84
2	Pimpinan melakukan rekrutmen dan seleksi pegawai yang sesuai dengan kebutuhan dalam meningkatkan kualitas kerja	2	6,3	3	6,3	1	18,8	5	53,1	2	15,6	3,66
3	Saya selalu bersedia menyelesaikan tugas dengan efektif	1	3,1	4	9,4	1	15,6	5	56,3	3	15,6	3,72
4	Kesesuaian pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan sumber daya pegawai	1	3,1	2	6,3	3	9,4	1	53,1	9	28,1	3,97
5	Saya selalu diberi kesempatan untuk dapat meningkatkan		0	4	6,3	1	12,5	5	56,3	3	21,9	3,88

	pengembangan karir	1										
6	Penilaian kinerja yang dilakuka dapat meningkatkan kualitas kerja	6 2	1 6,3	3 2	3 6,3	1 6	1 18,8	5 17	5 53,1	2 5	2 15,6	3 3,66
7	Pegawai yang melanggar peraturan dapat diberikan sanksi seperti pemberhentian kerja dan sanksi lainnya	1	6 3,1	4 3	4 9,4	1 5	1 15,6	5 18	5 56,3	3 5	3 15,6	4 3,72
Rerata												3 3,78

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan indikator di atas dapat dijelaskan bahwa tugas yang diberikan oleh pimpinan berdasarkan jabatan saya dengan nilai rata-rata sebanyak 3,84. Pimpinan melakukan rekrutmen dan seleksi pegawai yang sesuai dengan kebutuhan dalam meningkatkan kualitas kerja dengan nilai rata-rata sebanyak 3,66. Saya selalu bersedia menyelesaikan tugas dengan efektif dengan nilai rata-rata sebanyak 3,72. Kesesuaian pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan sumber daya pegawai dengan nilai rata-rata sebanyak 3,97. Saya selalu diberi kesempatan untuk dapat meningkatkan pengembangan karir dengan nilai rata-rata sebanyak 3,88. Penilaian kinerja yang dilakuka dapat meningkatkan kualitas kerja dengan nilai rata-rata sebanyak 3,66. Pegawai yang melanggar peraturan dapat diberikan sanksi seperti pemberhentian kerja dan sanksi lainnya dengan nilai rata-rata sebanyak 3,72. Dapat disimpulkan nilai rerata variabel manajemen sumber daya manusia adalah 3,78 artinya responden menyatakan setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuisioner untuk variabel manajemen sumber daya manusia.

4.4.3 Variabel Budaya Organisasi

Hasil penelitian tentang penjelasan responden terhadap variabel budaya organisasi dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Budaya Organisasi

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Saya mempunyai perhatian terhadap tempat saya kerja	0	0	3	9,4	11	34,4	14	43,8	4	12,5	3,59
2	Saya dapat mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan yang saya lakukan.	0	0	0	0	8	25,0	19	59,4	5	15,6	3,91
3	Organisasi tanggap terhadap kebutuhan pegawai.	0	0	3	9,4	11	34,4	14	43,8	4	12,5	3,59
4	Organisasi mempunyai kepedulian terhadap pegawai untuk pencapaian tujuan organisasi.	0	0	0	0	8	25,0	19	59,4	5	15,6	3,91
5	Organisasi menghargai pegawainya.		3,1	4	6,3	4	12,5	5	18	3	7	3,88

		1										
Rerata											3,78 ³	

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan indikator di atas dapat dijelaskan bahwa saya mempunyai perhatian terhadap tempat saya kerja dengan nilai rata-rata sebanyak 3,59. Saya dapat mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan yang saya lakukan dengan nilai rata-rata sebanyak 3,91. Organisasi tanggap terhadap kebutuhan pegawai dengan nilai rata-rata sebanyak 3,59. Organisasi mempunyai kepedulian terhadap pegawai untuk pencapaian tujuan organisasi dengan nilai rata-rata sebanyak 3,91. Organisasi menghargai pegawainya dengan nilai rata-rata sebanyak 3,88. Dengan adanya kerja sama, maka dapat mencapai tujuan kantor dengan baik dengan nilai rata-rata sebanyak 3,88. Dapat disimpulkan nilai rerata variabel budaya organisasi adalah 3,78 artinya responden menyatakan kurang setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuisioner untuk variabel budaya organisasi.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia (X_1) dan budaya organisasi (X_2). terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie. Model yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut adalah:

Tabel 4.8
Pengaruh variabel bebas terhadap Kualitas pelayanan

Nama variabel	B	Standar Error	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
---------------	---	---------------	--------------	-------------	------

Konstanta	0,290	0,404	0,717	2,045	0,0479
Manajemen sumber daya manusia	0,422	0,091	4,622	2,045	0,000
Budaya organisasi	0,515	0,117	4,387	2,045	0,000

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan hasil olahan data melalui program SPSS seperti terlihat tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut,

$$Y = 0,290 + 0,422X_1 + 0,515X_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

1) Koefisien Regresi (β)

- a. Dalam penelitian nilai konstanta adalah 0,290 artinya bila mana manajemen sumber daya manusia (X_1) dan budaya organisasi (X_2), dianggap konstan, maka kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie, adalah sebesar 0,290 pada satuan skala likert atau kualitas pelayanan berpengaruh masih rendah.
- b. Koefisien regresi manajemen sumber daya manusia (X_1) sebesar 0,422. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel manajemen sumber daya manusia secara relaif akan meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor

Camat Tangse Kabupaten Pidie sebesar 42,2% dengan asumsi variabel budaya organisasi (X_2) dianggap konstan.

- c. Koefisien regresi budaya organisasi (X_2) sebesar 0,515. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel budaya organisasi secara relatif akan meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie sebesar 51,5% dengan asumsi variabel manajemen sumber daya manusia (X_1), dianggap konstan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa dari ke dua variabel yang diteliti ternyata variabel motivasi mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie karena diperoleh koefisien regresi sebesar 51,5%.

2) Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kenaikan suatu linier dapat dijelaskan melalui hubungan antara variabel-variabel (korelasi). Jika seluruh nilai dari variabel-variabel tersebut dapat memenuhi suatu persamaan dengan benar, maka dapat dikatakan terdapat korelasi yang sempurna dalam model analisis ini. Dari output SPSS dapat diketahui tingkat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat antara lain:

Tabel 4.9
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,860 ^a	0,740	0,722	0,33558

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 maka diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian diperoleh nilai sebesar 0,760 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 76%. Artinya manajemen sumber daya manusia (X_1) dan budaya organisasi (X_2) mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie .

Sementara itu koefisien determinasi yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,722 artinya bahwa sebesar 72,2% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie) dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan dalam faktor-faktor manajemen sumber daya manusia (X_1) dan budaya organisasi (X_2). Sedangkan selebihnya sebesar 27,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar 2 variabel seperti dijelaskan diatas yaitu manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi, contohnya variabel prestasi kerja, kemampuan kerja dan loyalitas kerja.

4.5.2 Uji Parsial

Untuk menguji pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten

Pidie, digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada 4.8 Dapat ketahu besarnya nilai t_{hitung} dari setiap variable independen dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$.

1. Pengaruh Manajemen sumber daya manusia (X_1)

Pengaruh Manajemen sumber daya manusia (X_1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.8 nilai t_{hitung} (4,622) lebih besar dari t_{tabel} (2,045), maka keputusannya adalah menolak H_{01} dan menerima H_{a1} . Dari hasil uji secara parsial bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie.

2. Pengaruh Budaya organisasi (X_2)

Pengaruh budaya organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.8 nilai t_{hitung} (4,387) lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,045) nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka keputusannya adalah menolak H_{02} dan menerima H_{a2} . Dari hasil uji secara parsial bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie.

4.5.3 Uji Simultan

Untuk menguji pengaruh Manajemen sumber daya manusia dan Budaya organisasi secara simultan terhadap Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie digunakan uji Statistik F (uji F). Apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.10
Hasil Uji Secara Simultan

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.
1	Regression	9,274	2	4,637	41,177	3,328	0,000 ^b
	Residual	3,266	29	0,113			
	Total	12,540	31				

Sumber: Hasil Penelitian, 2023 (Data diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 41,177 dengan signifikansi 0,000, sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 3,328. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka F_{hitung} (41,177) lebih besar dari F_{tabel} (3,328). Keputusannya adalah menerima H_{a3} dan menolak H_{o3} , artinya secara simultan variabel manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie.

4.5.4 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie. Artinya penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Maharani (2019) dan Syahrir (2018) karena variabel

independen yang diteliti sama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Implikasi dalam penelitian ini yaitu manajemen sumber daya manusia pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan, artinya semakin tinggi manajemen sumber daya manusia pegawai maka semakin meningkat kinerjanya. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia yang baik dalam organisasi akan membawa dampak yang positif untuk organisasi dan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pegawai mendapatkan manajemen sumber daya manusia yang sesuai dengan apa yang telah dilakukan dalam organisasi, maka pegawai akan cenderung melakukan yang terbaik untuk organisasi dan masyarakat. Sehingga, pegawai akan berusaha mempertahankan dan bahkan meningkatkan kinerjanya dalam organisasi. Namun, apabila pegawai merasa manajemen sumber daya manusia yang diberikan organisasi tidak sesuai dengan kontribusi yang telah dilakukan untuk organisasi maka pegawai akan cenderung kurang maksimal dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya untuk organisasi.

Kemudian budaya organisasi mampu berdampak pada kualitas pelayanan. Tujuan pemberian motivasi dalam suatu organisasi adalah menciptakan, meningkatkan, dan mempertahankan hal-hal yang baik bagi organisasi, supaya pada saat pegawai bekerja dengan motivasi yang tinggi maka organisasi akan tercapai, sedangkan jika tingkat budaya organisasi pegawai rendah akan sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Maka dari itu motivasi sangat penting diterapkan pada setiap pegawai agar mau bekerja dengan giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie dengan nilai t_{hitung} (4,622) lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,045) atau nilai koefisien regresi sebesar 42,2%
2. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie dengan nilai t_{hitung} (4,387) lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,045) atau nilai koefisien regresi sebesar 51,5%
3. Manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai F_{hitung} (41,177) lebih besar dari F_{table} (3,328) atau nilai koefisien korelasi sebesar 76%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka, penulis ingin menyampaikan beberapa saran ke Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti mampu memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan tepat.
2. Diharapkan kepada pimpinan Kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie meningkatkan manajemen sumber daya manusia pegawai seperti melakukan

rekrutmen dan seleksi pegawai yang sesuai dengan kebutuhan dalam meningkatkan kualitas kerja serta melakukan penilaian kerja yang tepat.

3. Disarankan kepada pimpinan dapat meningkatkan budaya organisasi yang baik misalnya pimpinan dapat memperhatikan kondisi kerja pegawai dananggapi setiap keluhan pegawai terhadap fasilitas dan lainnya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen, maka diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lainnya seperti prestasi kerja, kemampuan kerja dan kecerdasan emosional.
2. Lokasi penelitian ini dilakukan pada satu kantor Camat Tangse Kabupaten Pidie, maka penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian misalnya meneliti di kantor dinas atau satuan kerja perangkat daerah maupun satuan kerja perangkat provinsi Aceh.
3. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 pegawai saja yaitu hanya pegawai tetap/ASN, maka untuk penelitian selanjutnya dalam menambahkan jumlah sampel minimal di atas 50 responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Ampauleng. (2017). Analisis Pelatihan Dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Perusahaan PT. Sumber Cipta Multiniaga Cabang Makassar. *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)*, No.XIX ISSN : 1907 – 5480
- Arikunto, Suharsimi, (2018) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dahlan., dan Iriawati, H. (2018). Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik)*, 4 (2), 113-122
- Garry, Dessler. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Irmawati, W. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Kepegawaian terhadap Perencanaan Sumber Daya Manusia Pada Sekretariat Jenderal Departemen Energi Dan Sumber Daya Mineral. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana*
- Khadafid, M., dan Afrianti, K. (2021). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Vol. 1, No.1: 1-7*.
- Maharani, D. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 9 (2): 1-10*.
- Mahmudi (2018) *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, STIM YKPN, Yogyakarta.
- Martoyo, Susilo. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kelima. Yogyakarta : PT. BPFE.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; Edisi Pertama Salemba Empat.
- Nurdina, A. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerjat Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Cluster Pamulang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang*

- Pasolong, Harbani. (2018). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2019). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Simamora, Bilson, (2018), *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, cetakan ketiga, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela, L.P. (2020) *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Ketuju Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D (2018). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : CAPS.
- Surono, B. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Asuransi Kredit Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 1, No. 1: 1-13*.
- Sutrisno, Edy. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwatno dan Donni J.P. (2018). *Manajemen SDM: Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Syahrir. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Daerah Cibinong Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal MSDM Vol. 5, No. 1: 1 – 18*
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2018). *Pemasaran strategik*. Edisi kedua : Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H., (2017), *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*, Jakarta: Rajawali Pers
- Wibowo. (2018) *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Wicaksono (2017) Analisis Keterlibatan Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Komitmen Organisasional (Studi Pada Dosen Polines). *Jurnal Fokus Ekonomi Vol. 9 No. 1*
- Widiyanto, Ibnu. (2018). *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 th ed*. Mc.Graw-Hill.

Lampiran 1 Kuisisioner

Kuisisioner ini dimaksudkan untuk penulisan karya akhir yang bersifat ilmiah sebagai persyaratan tugas akhir pada Universitas Muhammadiyah Aceh, yang difokuskan pada bidang manajemen.

Petunjuk pengisian : Beri tanda (√) pada *coulum*, yang sesuai dengan pertanyaan yang dipilih berdasarkan kondisi instansi repsonden.

1. Identitas Responden

1. Umur

- a. < 25 Tahun ☐
- b. 26-31 Tahun ☐
- c. 32-37 Tahun ☐
- d. 38-43 Tahun ☐
- e. 44-50 Tahun ☐
- f. ≥ 51 Tahun ☐

2. Jenis kelamin

- a. Laki-Laki ☐
- b. Perempuan ☐

3. Status perkawinan

- a. Belum menikah ☐
- b. Menikah ☐
- c. Pernah Menikah ☐

4. Tingkat Pendidikan

- a. SLTA ☐
- b. Diploma ☐
- c. Sarjana ☐
- d. Pasca Sarjana ☐

5. Penghasilan perbulan

- a. < Rp. 2.500.000 ☐
- b. Rp. 2.600.000 - Rp. 4.000.000 ☐
- c. Rp. 4.100.000 - Rp. 5.500.000 ☐
- d. >Rp. 5.500.000 ☐

a. Kualitas pelayanan (Y)

No	URAIAN	ST S	TS	KS	S	SS
1	Saya mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat di andalkan					
2	Saya mampu memberikan bukti bahwa pelayanan sesuai dengan yang saya janjikan kepada masyarakat					
3	Saya dapat menanggapi setiap keluhan masyarakat					
4	Saya mampu memberikan jaminan pelayanan dengan baik kepada masyarakat					
5	Saya mampu memberikan perhatian kepadan masyarakat atas pelayanannya					

b. Manajemen Sumber Daya Manusia (X₁)

No	URAIAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Tugas yang diberikan oleh pimpinan berdasarkan jabatan saya					
2	Pimpinan melakukan rekrutmen dan seleksi pegawai yang sesuai dengan kebutuhan dalam meningkatkan kualitas kerja					
3	Saya selalu bersedia menyelesaikan tugas dengan efektif					
4	Kesesuaian pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan sumber daya pegawai					
5	Saya selalu diberi kesempatan untuk dapat meningkatkan pengembangan karir					
6	Penilaian kinerja yang dilakuka dapat meningkatkan kualitas kerja					
7	Pegawai yang melanggar peraturan dapat diberikan sanksi seperti pemberhentian kerja dan sanksi lainnya					

d. Budaya Organisasi (X₂)

No	URAIAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mempunyai perhatian terhadap tempat saya kerja					
2	Saya dapat mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan yang saya lakukan.					
3	Organisasi tanggap terhadap kebutuhan pegawai.					
4	Organisasi mempunyai kepedulian terhadap pegawai untuk pencapaian tujuan organisasi.					
5	Organisasi menghargai pegawainya.					

Lampiran 2 Jawaban Dari Kuisisioner

N O	Karakteristik					Indikator					X1	Indikator							Y	Indikator					X2
	IR1	IR2	IR3	IR4	IR5	A1	A2	A3	A4	A5		B1	B2	B3	B4	B5	B5	B7		C1	C2	C3	C4	C5	
1	6	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4,0 0	4	4	2	2	4	4	2	3,1 4	4	4	4	4	4	4,00
2	3	1	2	2	3	4	4	4	2	3	3,4 0	4	4	4	4	4	4	4	4,0 0	2	3	2	3	4	2,80
3	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4,0 0	4	4	4	4	4	4	4	4,0 0	3	4	3	4	4	3,60
4	5	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4,0 0	4	3	3	4	4	3	3	3,4 3	2	4	2	4	4	3,20
5	3	1	2	2	3	4	3	3	4	4	3,6 0	3	4	4	4	3	4	4	3,7 1	3	4	3	4	3	3,40
6	4	1	2	1	3	4	5	4	3	4	4,0 0	4	3	3	5	4	3	3	3,5 7	3	4	3	4	4	3,60
7	2	1	2	3	3	4	5	4	4	4	4,2 0	5	4	4	3	4	4	4	4,0 0	3	4	3	4	4	3,60
8	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3,0 0	5	2	4	5	3	2	4	3,5 7	3	3	3	3	3	3,00
9	6	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4,0 0	3	4	4	4	4	4	4	3,8 6	3	4	3	4	4	3,60
10	4	1	2	3	4	5	5	5	4	4	4,6 0	5	4	4	4	5	4	4	4,2 9	4	4	4	4	5	4,20
11	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3,4 0	4	4	3	3	4	4	3	3,5 7	4	3	4	3	4	3,60
12	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3,8 0	5	4	4	5	4	4	4	4,2 9	3	3	3	3	4	3,20
13	5	2	2	3	3	5	4	4	3	4	4,0 0	5	5	4	4	4	5	4	4,4 3	4	4	4	4	4	4,00
14	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5,0 0	4	4	4	4	5	4	4	4,1 4	5	5	5	5	5	5,00
15	4	1	2	3	3	4	4	4	3	5	4,0 0	4	5	5	5	4	5	5	4,7 1	4	5	4	5	4	4,40
16	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2,2 0	2	2	2	5	2	2	2	2,4 3	3	3	3	3	2	2,80
17	3	1	2	2	2	4	4	4	3	4	3,8 0	4	4	5	4	4	4	5	4,2 9	4	4	4	4	4	4,00
18	6	1	2	3	4	5	4	4	3	4	4,0 0	4	5	5	4	4	5	5	4,5 7	4	4	4	4	4	4,00
19	5	1	2	3	3	3	3	5	3	3	3,4 0	3	3	3	3	5	3	3	3,2 9	2	3	2	3	5	3,00
20	5	2	2	3	3	5	1	1	1	3	2,2 0	1	3	1	1	1	3	1	1,5 7	3	3	3	3	1	2,60
21	3	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5,0 0	5	5	5	5	5	5	5	5,0 0	5	5	5	5	5	5,00
22	3	1	2	3	3	5	5	5	5	3	4,6 0	5	5	5	5	5	5	5	5,0 0	4	3	4	3	5	3,80
23	6	2	2	3	4	4	2	4	2	4	3,2 0	4	1	3	2	4	1	3	2,5 7	4	4	4	4	4	4,00
24	2	1	1	3	2	4	4	2	4	4	3,6 0	4	3	2	4	2	3	2	2,8 6	4	4	4	4	2	3,60
25	5	1	2	2	3	4	5	5	4	4	4,4 0	4	4	4	5	5	4	4	4,2 9	3	4	3	4	5	3,80
26	5	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4,0 0	4	4	4	4	4	4	4	4,0 0	5	4	5	4	4	4,40
27	2	2	1	3	3	4	4	5	5	4	4,4 0	4	4	4	4	5	4	4	4,1 4	4	4	4	4	5	4,20
28	4	1	2	3	4	3	3	3	3	4	3,2 0	4	4	4	4	3	4	4	3,8 6	4	4	4	4	3	3,80
29	6	1	2	4	3	4	4	4	3	5	4,0 0	2	3	4	4	4	3	4	3,4 3	5	5	5	5	4	4,80
30	3	1	1	3	3	4	4	3	2	5	3,6 0	1	1	4	4	3	1	4	2,5 7	3	5	3	5	3	3,80
31	6	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3,8 0	5	4	4	5	4	4	4	4,2 9	4	4	4	4	4	4,00
32	4	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4,0 0	4	4	4	4	4	4	4	4,0 0	4	4	4	4	4	4,00

Lampiran 3 Frequencies Identitas Responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	1	3,1	3,1	3,1
	26-31 tahun	3	9,4	9,4	12,5
	32-37 tahun	8	25,0	25,0	37,5
	38-43 tahun	8	25,0	25,0	62,5
	44-50 tahun	6	18,8	18,8	81,3
	> 51 tahun	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	21	65,6	65,6	65,6
	Wanita	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Status Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	4	12,5	12,5	12,5
	Menikah	28	87,5	87,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	3	9,4	9,4	9,4
	Diploma	8	25,0	25,0	34,4
	Sarjana	20	62,5	62,5	96,9
	Pasca Sarjana	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Penghasilan Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 2.600.000 - Rp. 4.000.000	5	15,6	15,6	15,6
	Rp. 4.100.000 - Rp. 5.500.000	19	59,4	59,4	75,0
	>Rp. 5.500.000	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Lampiran 4 Frequencies Kualitas Pelayanan (Y)

A1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3,1	3,1	3,1
	KS	3	9,4	9,4	12,5
	S	21	65,6	65,6	78,1
	SS	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

A2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	3,1	3,1	3,1
	TS	3	9,4	9,4	12,5
	KS	4	12,5	12,5	25,0
	S	17	53,1	53,1	78,1
	SS	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

A3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	3,1	3,1	3,1
	TS	2	6,3	6,3	9,4
	KS	4	12,5	12,5	21,9
	S	18	56,3	56,3	78,1
	SS	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

A4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	3,1	3,1	3,1
	TS	4	12,5	12,5	15,6
	KS	10	31,3	31,3	46,9
	S	13	40,6	40,6	87,5
	SS	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

A5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	25,0	25,0	25,0
	S	19	59,4	59,4	84,4
	SS	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Lampiran 5 Frequencies Manajemen Sumber Daya Manusia (X₁)

B1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	6,3	6,3	6,3
	TS	2	6,3	6,3	12,5
	KS	3	9,4	9,4	21,9
	S	17	53,1	53,1	75,0
	SS	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

B2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	6,3	6,3	6,3
	TS	2	6,3	6,3	12,5
	KS	6	18,8	18,8	31,3
	S	17	53,1	53,1	84,4
	SS	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

B3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	3,1	3,1	3,1
	TS	3	9,4	9,4	12,5
	KS	5	15,6	15,6	28,1
	S	18	56,3	56,3	84,4
	SS	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

B4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	3,1	3,1	3,1
	TS	2	6,3	6,3	9,4
	KS	3	9,4	9,4	18,8
	S	17	53,1	53,1	71,9
	SS	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

B5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	3,1	3,1	3,1
	TS	2	6,3	6,3	9,4
	KS	4	12,5	12,5	21,9
	S	18	56,3	56,3	78,1
	SS	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

B6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	6,3	6,3	6,3
	TS	2	6,3	6,3	12,5
	KS	6	18,8	18,8	31,3
	S	17	53,1	53,1	84,4
	SS	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

B7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	3,1	3,1	3,1
	TS	3	9,4	9,4	12,5
	KS	5	15,6	15,6	28,1
	S	18	56,3	56,3	84,4
	SS	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Lampiran 6 Frequencies Budaya Organisasi (X₂)

C1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	9,4	9,4	9,4
	KS	11	34,4	34,4	43,8
	S	14	43,8	43,8	87,5
	SS	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

C2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	25,0	25,0	25,0
	S	19	59,4	59,4	84,4
	SS	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

C3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	9,4	9,4	9,4
	KS	11	34,4	34,4	43,8
	S	14	43,8	43,8	87,5
	SS	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

C4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	25,0	25,0	25,0
	S	19	59,4	59,4	84,4
	SS	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

C5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	3,1	3,1	3,1
	TS	2	6,3	6,3	9,4
	KS	4	12,5	12,5	21,9
	S	18	56,3	56,3	78,1
	SS	7	21,9	21,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Lampiran 7 Reliability & Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	4,06	,669	32
A2	3,81	,998	32
A3	3,88	,942	32
A4	3,47	,983	32
A5	3,91	,641	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	15,06	8,319	,449	,811
A2	15,31	5,383	,806	,662
A3	15,25	6,129	,664	,720
A4	15,66	5,975	,660	,722
A5	15,22	8,241	,397	,800

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,13	10,113	3,180	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	62,700	31	2,023	3,657	,007
Within People	6,162	4	1,541		
Residual	52,238	124	,421		
Total	58,400	128	,456		
Total	121,100	159	,762		

Grand Mean = 3,83

Lampiran 8 Reliability & Validitas Manajemen Sumber Daya Manusia (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
B1	3,84	1,081	32
B2	3,66	1,035	32
B3	3,72	,958	32
B4	3,97	,967	32
B5	3,88	,942	32
B6	3,66	1,035	32
B7	3,72	,958	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	22,59	21,475	,612	,876
B2	22,78	20,951	,712	,862
B3	22,72	20,854	,800	,852
B4	22,47	23,418	,472	,891
B5	22,56	22,319	,625	,873
B6	22,78	20,951	,712	,862
B7	22,72	20,854	,800	,852

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26,44	28,770	5,364	7

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	127,411	31	4,110		
Within People					
Between Items	2,777	6	,463	,971	,446
Residual	88,652	186	,477		
Total	91,429	192	,476		
Total	218,839	223	,981		

Grand Mean = 3,78

Lampiran 9 Reliability & Validitas Budaya Organisasi (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,813	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
C1	3,59	,837	32
C2	3,91	,641	32
C3	3,59	,837	32
C4	3,91	,641	32
C5	3,88	,942	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	15,28	5,305	,747	,728
C2	14,97	6,225	,705	,755
C3	15,28	5,305	,747	,728
C4	14,97	6,225	,705	,755
C5	15,00	6,710	,464	,892

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,88	8,887	2,981	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	55,100	31	1,777	2,647	,037
Within People Between Items	3,525	4	,881		
Residual	41,275	124	,333		
Total	44,800	128	,350		
Total	99,900	159	,628		

Grand Mean = 3,78

Lampiran 10 Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Budaya Organisasi (X2), Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,860 ^a	,740	,722	,33558

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi (X2), Manajemen Sumber Daya Manusia (X1)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,274	2	4,637	41,177	,000 ^b
	Residual	3,266	29	,113		
	Total	12,540	31			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi (X2), Manajemen Sumber Daya Manusia (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,290	,404		,717	,479
	Manajemen Sumber Daya Manusia (X1)	,422	,091	,508	4,622	,000
	Budaya Organisasi (X2)	,515	,117	,482	4,387	,000

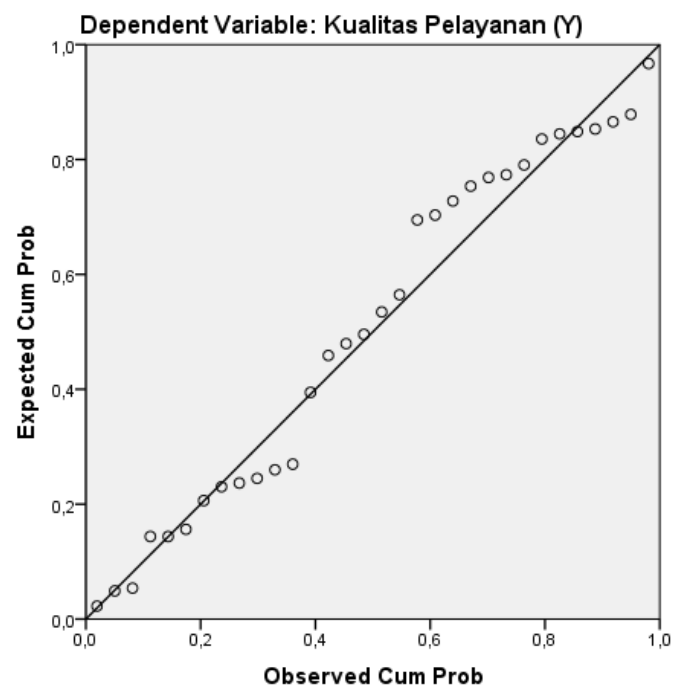
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Coefficients^a

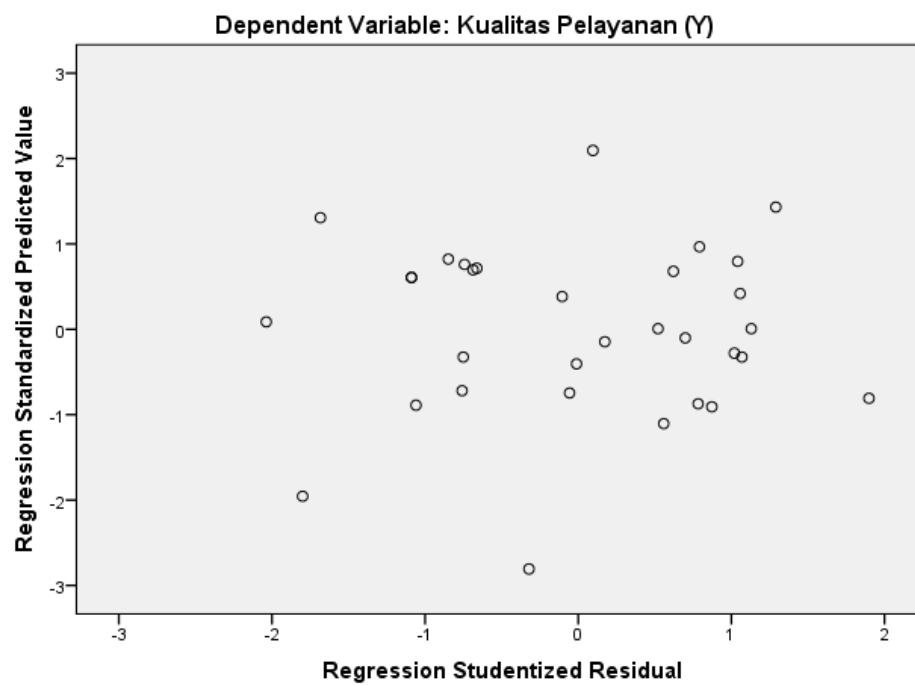
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Manajemen Sumber Daya Manusia (X1)	,743	1,346
	Budaya Organisasi (X2)	,743	1,346

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Nilai F Tabel Pada Tingkat Keyakinan 95%

DF 2	DF 1					
	1	2	3	4	5	6
1	161,446	199,499	215,707	224,583	230,160	233,988
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,329
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,688	3,581
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,319
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286

DF 2	DF 1					
	1	2	3	4	5	6
51	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286
52	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283
53	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279
54	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275
55	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272
56	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269
57	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266
58	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263
59	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260
60	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257
61	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254
62	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251
63	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249
64	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246
65	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244
66	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242
67	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239
68	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237
69	3,982	3,132	2,739	2,507	2,350	2,235
70	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233
71	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231
72	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229
73	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227
74	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226
75	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224
76	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222
77	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220
78	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219
79	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217
80	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216
81	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214
82	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213
83	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211
84	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210
85	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209
86	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207
87	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206
88	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205
89	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203
90	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202
91	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191

NILAI T TABEL

DF	Tingkat Keyakinan				DF	Tingkat Keyakinan			
	99%	97,5%	95%	90%		99%	97,5%	95%	90%
1	63,656	25,452	12,706	6,314	51	2,676	2,310	2,008	1,675
2	9,925	6,205	4,303	2,920	52	2,674	2,308	2,007	1,675
3	5,841	4,177	3,182	2,353	53	2,672	2,307	2,006	1,674
4	4,604	3,495	2,776	2,132	54	2,670	2,306	2,005	1,674
5	4,032	3,163	2,571	2,015	55	2,668	2,304	2,004	1,673
6	3,707	2,969	2,447	1,943	56	2,667	2,303	2,003	1,673
7	3,499	2,841	2,365	1,895	57	2,665	2,302	2,002	1,672
8	3,355	2,752	2,306	1,860	58	2,663	2,301	2,002	1,672
9	3,250	2,685	2,262	1,833	59	2,662	2,300	2,001	1,671
10	3,169	2,634	2,228	1,812	60	2,660	2,299	2,000	1,671
11	3,106	2,593	2,201	1,796	61	2,659	2,298	2,000	1,670
12	3,055	2,560	2,179	1,782	62	2,657	2,297	1,999	1,670
13	3,012	2,533	2,160	1,771	63	2,656	2,296	1,998	1,669
14	2,977	2,510	2,145	1,761	64	2,655	2,295	1,998	1,669
15	2,947	2,490	2,131	1,753	65	2,654	2,295	1,997	1,669
16	2,921	2,473	2,120	1,746	66	2,652	2,294	1,997	1,668
17	2,898	2,458	2,110	1,740	67	2,651	2,293	1,996	1,668
18	2,878	2,445	2,101	1,734	68	2,650	2,292	1,995	1,668
19	2,861	2,433	2,093	1,729	69	2,649	2,291	1,995	1,667
20	2,845	2,423	2,086	1,725	70	2,648	2,291	1,994	1,667
21	2,831	2,414	2,080	1,721	71	2,647	2,290	1,994	1,667
22	2,819	2,405	2,074	1,717	72	2,646	2,289	1,993	1,666
23	2,807	2,398	2,069	1,714	73	2,645	2,289	1,993	1,666
24	2,797	2,391	2,064	1,711	74	2,644	2,288	1,993	1,666
25	2,787	2,385	2,060	1,708	75	2,643	2,287	1,992	1,665
26	2,779	2,379	2,056	1,706	76	2,642	2,287	1,992	1,665
27	2,771	2,373	2,052	1,703	77	2,641	2,286	1,991	1,665
28	2,763	2,368	2,048	1,701	78	2,640	2,285	1,991	1,665
29	2,756	2,364	2,045	1,699	79	2,639	2,285	1,990	1,664
30	2,750	2,360	2,042	1,697	80	2,639	2,284	1,990	1,664
31	2,744	2,356	2,040	1,696	81	2,638	2,284	1,990	1,664
32	2,738	2,352	2,037	1,694	82	2,637	2,283	1,989	1,664
33	2,733	2,348	2,035	1,692	83	2,636	2,283	1,989	1,663
34	2,728	2,345	2,032	1,691	84	2,636	2,282	1,989	1,663
35	2,724	2,342	2,030	1,690	85	2,635	2,282	1,988	1,663
36	2,719	2,339	2,028	1,688	86	2,634	2,281	1,988	1,663
37	2,715	2,336	2,026	1,687	87	2,634	2,281	1,988	1,663
38	2,712	2,334	2,024	1,686	88	2,633	2,280	1,987	1,662
39	2,708	2,331	2,023	1,685	89	2,632	2,280	1,987	1,662
40	2,704	2,329	2,021	1,684	90	2,632	2,280	1,987	1,662
41	2,701	2,327	2,020	1,683	91	2,631	2,279	1,986	1,662
42	2,698	2,325	2,018	1,682	92	2,630	2,279	1,986	1,662
43	2,695	2,323	2,017	1,681	93	2,630	2,278	1,986	1,661
44	2,692	2,321	2,015	1,680	94	2,629	2,278	1,986	1,661
45	2,690	2,319	2,014	1,679	95	2,629	2,277	1,985	1,661
46	2,687	2,317	2,013	1,679	96	2,628	2,277	1,985	1,661
47	2,685	2,315	2,012	1,678	97	2,627	2,277	1,985	1,661
48	2,682	2,314	2,011	1,677	98	2,627	2,276	1,984	1,661
49	2,680	2,312	2,010	1,677	99	2,626	2,276	1,984	1,660
50	2,678	2,311	2,009	1,676	100	2,626	2,276	1,984	1,660

Nilai-Nilai r Product Moment Pada Keyakinan 95%

n	Nilai r	n	Nilai r	n	Nilai r
3	0,997	27	0,381	55	0,266
4	0,950	28	0,374	60	0,254
5	0,878	29	0,367	65-69	0,244
6	0,811	30	0,361	70	0,235
7	0,754	31	0,355	75	0,227
8	0,707	32	0,349	83	0,220
9	0,666	33	0,344	86	0,213
10	0,632	34	0,339	90	0,207
11	0,602	35	0,334	96	0,202
12	0,576	36	0,329	100	0,194
13	0,553	37	0,325	125	0,176
14	0,532	38	0,320	150	0,159
15	0,514	39	0,316	175	0,148
16	0,497	40	0,312	200	0,138
17	0,482	41	0,308	300	0,113
18	0,468	42	0,304	400	0,098
19	0,456	43	0,301	500	0,088
20	0,444	44	0,297	600	0,080
21	0,433	45	0,294	700	0,074
22	0,423	46	0,291	800	0,070
23	0,413	47	0,288	900	0,065
24	0,404	48	0,284	1000	0,062
25	0,396	49	0,281		
26	0,388	52	0,279		

Note: n = Jumlah Sampel