
PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA(SDM) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA LEU KABUPATEN BIMA

Devi Indah Sari, Wulandari
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) BIMA
deviindahsari284.stiebima@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas sumber daya manusia yang baik penting dimiliki oleh setiap organisasi agar pekerjaan yang telah di rencanakan bisa terpenuhi atau tercapai dengan baik. Kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa pelayanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan perangkat desa leu kabupaten bima. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 41 orang dengan menggunakan tehnik pengambilan sampel jenuh yaitu seluruh pegawai di kantor desa leu dijadikan sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa sumber daya manusia dan budaya organisasi terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan perangkat desa Leu Kabupaten Bima.

Kata kunci: sumber daya manusia, budaya organisasi, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Pada awal karir perlu memahami budaya dan bagaimana budaya tersebut terimplementasikan Salah satu sumber daya yang penting dalam manajemen adalah sumber daya manusia atau *human resources*. Pentingnya sumber daya manusia ini, perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi.

Menurut French sebagaimana dipertegas kembali oleh Husain (2011) manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi. Kondisi manajemen sumber daya manusia sangat mempengaruhi oleh budaya organisasi tersebut. Budaya bukanlah perilaku yang jelas atau benda yang dapat terlihat dan di amati seseorang.

Menurut Jamaludin (2017) bahwa "Budaya organisasi adalah keyakinan dan nilai bersama yang memberikan makna bagi anggota sebuah institusi menjadikan keyakinan dan nilai tersebut sebagai aturan pedoman berperilaku didalam 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 karyawan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik sehingga

pegawai/karyawan. Dalam suatu organisasi, pegawai adalah pemeran dalam melaksanakan tugas organisasi. Pegawai menunjang sukses tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang berdaya saing, pastinya mengutamakan penggunaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi. Apabila suatu organisasi memiliki pegawai yang memiliki kemampuan yang tinggi maka kegiatan organisasi dalam pencapaian akan efektif dan efisien. Dan itu akan berpengaruh pada hasil yang di capai. Kualitas pelayanan sebuah lembaga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah manajemen organisasi disebuah instansi kelembagaan baik swasta maupun pemerrintahan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat menunjukkan kinerja pegawai atau karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik. Namun demikian, muara dari keseluruhan pelayanan bertumpu pada budaya organisasi yang tertata dan terkontrol dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia yang memiliki tata kelola organisasi yang bermutu dan berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan yang prima, perlu dilakukan upaya pembinaan dan pengembangan profesionalisme pekerja/karyawan (SDM) karena kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat sentral pada sebuah organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik. Pegawai/karyawan merupakan ujung tombak dari peran organisasi yang dimiliki oleh sebuah tatanan organisasi berfungsi sebagai penggerak dalam pengelolaan sumberdaya lainnya sehingga harus digunakan dengan baik dan benar serta efektif dan efisien sesuai dengan peran dan fungsi rill organisasi. Untuk lebih mengembangkan peran sumber daya manusia, pembangunan perangkat pemerintah diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan masih ada sebagian pegawai yang belum bisa menggunakan komputer yang ada padahal sebagian fasilitas sudah cukup tersedia, selain dari pada itu masih ada pegawai yang kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga pekerjaan belum maksimal dan melebihi waktu yang di tentukan. Kemampuan pegawai dilihat dari penguasaan bidang dan tugasnya masing-masing mempunyai kontribusi yang besar terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Budaya organisasi di Kantor Desa Leu dalam hal komitmen kerja masih kurang seperti datang terlambat dan pulang tidak sesuai waktu yang ditentukan. Selain itu, kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan menyebabkan terbengkalainya pekerjaan. Dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Leu masih belum optimal karena pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, dimana masih terdapat beberapa keluhan seperti pelayanan tidak tepat waktu, pegawai terkadang tidak di tempat kerja, kemampuan dan keterampilan pegawai yang kurang dalam mengaplikasikan komputer, dan menunda-nunda keperluan masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Leu”**.

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Sumber daya Manusia

Menurut Herawati (2018) mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdaya guna atau berhasil guna. Ini berarti bahwa manusia memiliki

kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah direncanakan.

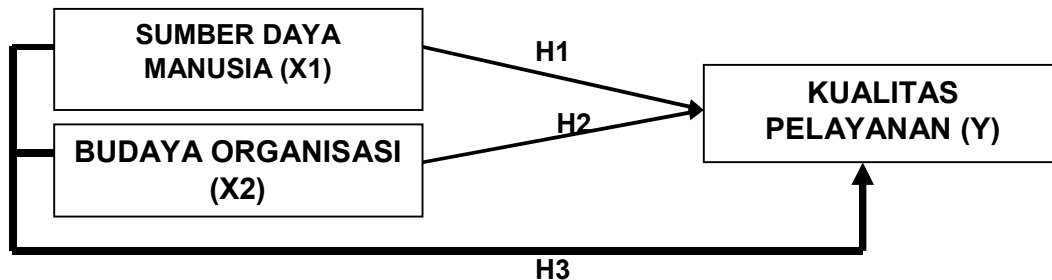
Menurut Jalaludin (2013) manajemen sumber daya manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai Berdasarkan pendapat paraahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah proses perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan tujuan organisasi.

- b. Indikator Sumber Daya Manusia
Indikator yang di gunakan untuk mengukur sumber daya manusia menurut Maharani (2018) adalah:
 - a) Tugas kerja, yaitu rincian kegiatan yang harus dijalankan oleh pegawai.
 - b) Kualitas kerja, yaitu hasil kerja yang terstandar dan sesuai dengan yang diinginkan.
 - c) Kuantitas, yaitu jumlah hasil dari kerja pegawai.
 - d) Ketepatan waktu, yaitu hasil produksi kerja pegawai.
2. Budaya Organisasi
 - a. Pengertian Budaya Organisasi
Menurut Radiany (2013) bahwa Budaya organisasi adalah keyakinan dan nilai brsama 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. Berdasarkan berbagai pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah norma, nilai-nilai, kebiasaan organisasi, dan yang dikembangkan dalam waktu serta diterapkan dalam aktivitas organisasi.
 - b. Indikator Budaya Organisasi
Indikator yang digunakan untuk mengukur Budaya Organisasi Menurut Maharani (2018) adalah:
 - a) Keleluasaan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - b) Komitmen pegawai secara keseluruhan terhadap organisasi.
 - c) Pola komunikasi, sejauh mana komunikasi di batasi oleh hirarki kewenangan yang formal.
3. Kualitas Pelayanan
 - a. Pengertian Kualitas Pelayanan Herawati (2018) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan sebuah lembaga merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah manajemen organisasi di sebuah instansi kelembagaan baik swasta maupun pemerintahan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat menunjukkan kinerja pegawai atau karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik (Jalaludin, 2013).
 - b. Indikator Kualitas Pelayanan
Indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan menurut Radiany (2013) yaitu:
 - a) Bukti Fisik, yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan material yang di pasang.
 - b) Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
 - c) Daya Tanggap, yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat.
 - d) Jaminan, yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.

- e) Empati, yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang di berikan kepada masyarakat.

B. HIPOTESIS PENELITIAN

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian ini maka penulis menyajikan dalam bentuk kerangka pikir, yaitu sebuah bagan yang berisi tentang arah hubungan antara variabel penelitian seperti berikut ini :



Gambar 1. Kerangka Pikir

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data(Sugiyono, 2016)

Berdasarkan teori dan permasalahan diatas, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis pertama :

$H_{o1} ; \beta_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh antara sumber daya manusia terhadap Kualitas pelayanan Desa Leu kabupaten bima.

$H_{a1} ; \beta_1 \neq 0$, terdapat pengaruh antara sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan desa Leu Kabupaten Bima.

Hipotesis kedua :

$H_{o2} ; \beta_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap Kualitas pelayanan Desa Leu Kabupaten Bima.

$H_{a2} ; \beta_2 \neq 0$, terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap Kualitas pelayanan Desa Leu Kabupaten Bima.

Hipotesis ketiga :

$H_{o3} ; \beta_3 = 0$, tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Desa Leu Kabupaten Bima.

$H_{a3} ; \beta_3 \neq 0$ terdapat pengaruh secara bersama-sama antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Desa Leu Kabupaten Bima.

METODOLOGI PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian Asosiatif yaitu suatu penelitian yang bersifat mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dan mempunyai

tingkat yang lebih bila di bandingkan dengan penelitian deskriptif dan komparatif (Sugiyono, 2016)

B. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang di gunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang di amati (Sugiyono, 2016) Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner skala likert.

C. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan(Sugiyono,2016)Populasi yang digunakan dalam spenelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di kantor Desa Leu Kabupaten Bima yang berjumlah 41 orang.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel dalam penelitian. Sehingga sample dalam penelitian ini adalah sebanyak 41 orang responden.

D. LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Leu Kabupaten Bima yang beralamat di Jln. Lintas Sumbawa Desa Leu,Kec.Bolo,Kab.Bima.

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lainnya(Sugiyono, 2017:203).

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mengemukakan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.(Sugiyono, 2016:317).

3. Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket yang berisi sejumlah pernyataan, dimana setiap jawaban dari pertanyaan tersebut memiliki bobot nilai yang berbeda (Sugiyono, 2016:147).

4. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan mencari informasi lewat buku, majalah, koran, dan literatur lainnya yang bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori (Arikunto, 2016).

F. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2016: 56). Biasanya syarat minimum untuk dianggap valid dan memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,300$ atau lebih. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan dapat dipercaya keakuratannya atau tidak. Syarat untuk menyatakan bahwa instrument dinyatakan reliabel biasanya apabila nilai Cronbach's Alfa sama dengan atau lebih besar dari 0,6 (Cronbach's Alfa $\geq 0,6$)

dan apabila nilainya berada dibawah 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel atau kurang dapat dipercaya (Azwar, 2016)

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear *Ordinary Least Square* (OLS) terdapat masalah-masalah asumsi klasik Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan multipliner regression sebagai alat untuk menganalisa pengaruh variabel-variabel yang diteliti. Asumsi-asumsi tersebut diantaranya :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal atautidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal sehingga layak dilakukan pengujian statistik. Pada penelitian ini, uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji kolmogorov-smirnov dengan melihat data residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016)“Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas didalam sebuah regresi dapat dicermati hal berikut: Jika nilai tolerance-nya > 0,1 dan VIF < 10 maka tidak terjadi masalah Multikolonieritas dan jika nilai toelence-nya < 0,1 dan VIF > 10 maka terjadi Multikolonieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji heteroskedasitas dapatdilibatkan dengan menggunakan metode Glejer yaitu dengan carameresgresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residual. Dengan bantuan Program SPSS for Windows.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokerelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya).*Durbin Watson* digunakan dalam pengujian autokorelasi. Di dalam uji *Durbin Watson* ini, harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

Tabel 2. Kriteria Durbin Watson

Kriteria <i>Durbin Watson</i>	Keterangan
1,65<DW<2,35	Tidak terjadi autokorelasi
1,21<DW<1,65	Tidak dapat disimpulkan
2,35<DW<2,79	Tidak dapat disimpulkan
DW<1,21	Terjadi autokorelasi
DW>2,79	Terjadi autokorelasi

Sumber :Ghozali (2016)

4. Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2016). Adapun persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Kinerja Pegawai
- A : Konstanta
- β_{123} : Koefisien Pengaruh Variabel X_{123}
- X_1 : Tingkat Pendidikan
- X_2 : Penempatan Kerja
- e : Error

5. Uji Koefisien Korelasi Berganda dan Uji Determinasi

a. Koefisien Korelasi Berganda

Koefisien korelasi berganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2016)

Koefisien determinasi ini bertujuan untuk melihat besar kecilnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas(Sugiyono, 2016)

6. Uji t

Uji t adalah pengujian signifikansi pengaruh secara parsial yaitu apakah pengaruh ditemukan untuk semua populasi (Sugiyono, 2016). Untuk melihat pengaruh secara parsial maka pengambilan keputusan menggunakan cara sebagai berikut :

- a. Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima.
- b. Jika $t_{hitung} < -t_{tabel}$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

7. Uji F

yaitu uji untuk melihat signifikansi pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dan atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat signifikan atau tidak signifikan.

HASIL PENELITIAN

A. PEMBAHASAN HASIL ANALISA DATA

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variable	Item	Nilai Validity	Standar validitas	Ket
Sumber Daya Manusia (X1)	1	0,643	0,300	Valid
	2	0,481	0,300	Valid
	3	0,317	0,300	Valid
	4	0,407	0,300	Valid
	5	0,758	0,300	Valid
	6	0,581	0,300	Valid
	7	0,771	0,300	Valid
	8	0,777	0,300	Valid
Budaya Organisasi (X2)	1	0,739	0,300	Valid
	2	0,577	0,300	Valid
	3	0,501	0,300	Valid
	4	0,500	0,300	Valid
	5	0,704	0,300	Valid
	6	0,781	0,300	Valid
	1	0,551	0,300	Valid
	2	0,499	0,300	Valid
	3	0,634	0,300	Valid
	4	0,391	0,300	Valid
	5	0,460	0,300	Valid

Kualitas Pelayanan (Y)	6	0,638	0,300	Valid
	7	0,432	0,300	Valid
	8	0,675	0,300	Valid
	9	0,334	0,300	Valid
	10	0,491	0,300	Valid

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 1 di atas, hasil pengujian validitas terhadap setiap butir pernyataan instrumen penelitian pada variabel sumber daya manusia, budaya organisasi dan kualitas pelayanan dapat dikatakan semua item pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini adalah valid karena berada diatas standar validitas yaitu $\geq 0,300$.

2. Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

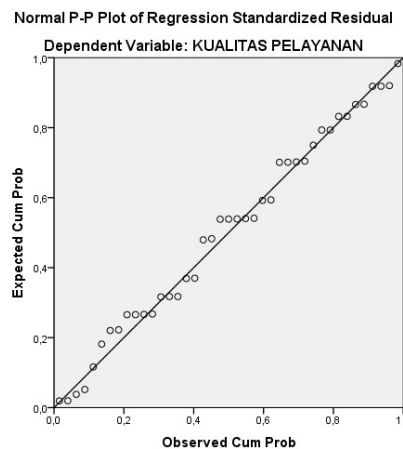
Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha	Standar	Ket
Sumber Daya Manusia	8	0,755	0,600	Reliabel
Budaya Organisasi	6	0,708	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan	10	0,655	0,600	Reliabel

Sumber :Data Primer Diolah, 2022

Pada tabel 2 diatas yaitu hasil uji reliabilitas terhadap item pernyataan pada variabel sumber daya manusia (X1), budaya organisasi (X2) dan kualitas pelayanan (Y) dengan nilai *cronbach's Alpha* sudah mencapai atau lebih dari standar yang ditetapkan yaitu 0,600 artinya semua item pernyataan dari kuisisioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 2. Uji Normalitas

Sumber Data: Data primer diolah Spss v20 2022

Gambar diatas menunjukkan bahwa grafik *Normal P-P of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik

tersebut, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Untuk menegaskan hasil uji normalitas di atas, maka peneliti melakukan uji kolmogorov-smirnov dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji kolmogorov-smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,25268563
	Absolute	,076
Most Extreme Differences	Positive	,053
	Negative	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,485
Asymp. Sig. (2-tailed)		,973

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah Spss v20 2022

Berdasarkan hasil uji Kolmogorof-Smirnov di atas, terlihat nilai Asymp.Sig smemiliki nilai > 0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan berdasarkan masukan variabel independen yaitu sumber daya manusia dan budaya organisasi. Maka data penelitian layak digunakan sebagai penelitian.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

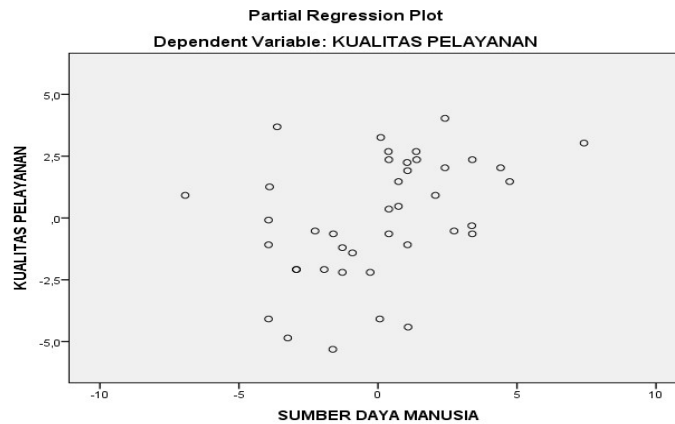
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	SUMBER DAYA MANUSIA	,758	1,319
	BUDAYA ORGANISASI	,758	1,319

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data primer diolah Spss v20 2022

Berdasarkan nilai *Collinearity Statistic* dari output di atas, di peroleh nilai *Tolerance* untuk variable sumber daya manusia (X1) dan budaya organisasi (X2) adalah $0,758 > 0,10$ sementara, nilai VIF untuk variable sumber daya manusia (X1) dan budaya organisasi (X2) adalah $1,319 < 10.00$. maka dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolineritas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber : Data primer diolah Spss v20 2022

Berdasarkan grafik scatterplot diatas terlihat menggambarkan pola jelas bahwa titik-titik plot berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	,22508
Cases < Test Value	20
Cases >= Test Value	21
Total Cases	41
Number of Runs	23
Z	,320
Asymp. Sig. (2-tailed)	,749

a. Median

Sumber Data: Data Sekunder diolah Spss v20 2022

Berdasarkan hasil uji *Runs Test* di atas, terlihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) memiliki nilai > 0.05 yaitu sebesar 0,749. Nilai tersebut menunjukkan data yang digunakan dalam penelitian tidak terjadi kendala autokorelasi.

4. Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	23,071	4,456		5,177	,000
	SUMBER DAYA MANUSIA	,336	,127	,398	2,657	,011
	BUDAYA ORGANISASI	,331	,173	,286	1,912	,063

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v20, 2022

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 23,071 + 0,336X_1 + 0,331 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 23,071 dapat diartikan apabila variabel sumber daya manusia dan budaya organisasi dianggap nol, maka kualitas pelayanan akan sebesar 23,071.
- Nilai koefisien beta pada sumber daya manusia sebesar 0,336 artinya setiap perubahan variabel sumber daya manusia (X_1) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan kualitas pelayanan sebesar 0,336 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap.
- Nilai koefisien beta pada variabel budaya organisasi sebesar 0,331 artinya setiap perubahan variabel budaya organisasi (X_2) sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan kualitas pelayanan sebesar 0,331 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap.

5. Koefisien Kolerasi dan Uji Determinasi

a. Koefisien Korelasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Kolerasi dan Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,594 ^a	,353	,319	2,311

a. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, SUMBER DAYA MANUSIA

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v20, 2022

Dari hasil tabel 7 diatas diperoleh nilai R adalah sebesar 0,594. Hasil tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya pengaruh itu maka dapat digunakan pedoman seperti pada tabel berikut :

Tabel 8. Pembanding Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi

Interval Koofisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono 2016

Jadi korelasi hubungan antara antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,594 berada pada interval 0,40 – 0,599 dengan tingkat hubungan sedang.

b. Uji Determinasi

Pada tabel 7 diatas, diketahui terdapat pengaruh antara motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yang besarnya pengaruh ini dapat dinyatakan secara kuantitatif dengan pengujian koefisien determinasi lalu diperoleh nilai Koefisien Determinasi (*R Square*) sebesar 0,353 atau 35,3%, sedangkan sisanya 64,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi kerja, kompensasi dan variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Hasil Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized	Beta		
	B	Std. Error	Coefficients			
(Constant)	23,071	4,456			5,177	,000
1 SUMBER DAYA MANUSIA	,336	,127	,398		2,657	,011
BUDAYA ORGANISASI	,331	,173	,286		1,912	,063

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v20, 2022

Hasil statistik uji t untuk variabel sumber daya manusia diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,657 dengan nilai t-tabel sebesar 2,042 ($2,657 > 2,042$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,05 ($0,011 < 0,05$), Sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak dengan begitu membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh antara sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan desa Leu Kabupaten Bima.” Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriatin dan Suhendra (2021) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayan publik di kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan.

Hasil statistik uji t untuk variabel budaya organisasi diperoleh nilai t-hitung sebesar 1,912 dengan nilai t-tabel sebesar 2,042 ($1,912 < 2,042$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,063 lebih besar dari 0,05 ($0,063 > 0,05$), Sehingga H_0

diterima dan H_a ditolak dengan begitu membuktikan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “tidak terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap Kualitas pelayanan Desa Leu Kabupaten Bima.”. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kadafi dan Aprianti (2021) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Sanggar kabupaten Bima.

7. Hasil Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	110,626	2	55,313	10,355	,000 ^b
Residual	202,984	38	5,342		
Total	313,610	40			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

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

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v20, 2022

Dari hasil pengujian diperoleh nilai Fhitung sebesar 10,355 dengan nilai Ftabel sebesar 2,85 ($10,355 > 2,85$) dengan signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$). Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak dengan begitu membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh secara bersama-sama antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Desa Leu Kabupaten Bima”.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahlan dan Iriawan (2018) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

B. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisa yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

- 1) Terdapat pengaruh antara sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan desa Leu Kabupaten Bima.
- 2) Tidak terdapat pengaruh antara sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan desa Leu Kabupaten Bima.
- 3) Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Desa Leu Kabupaten Bima.

2. Saran

- 1) Saran yang dapat diberikan peneliti dalam penelitian ini yaitu agar ada penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti motivasi kerja, disiplin kerja dan variabel-variabel lainnya,
- 2) Peneliti juga menyarankan agar kantor desa Leu Kabupaten Bima lebih memperhatikan sumber daya manusia (SDM) pegawainnya, dengan begitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dahlan, Hermanu Iriawan. 2018. "Pengaruh Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar." (i): 113–22.
- Ghozali, Imam. 2016. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)." *Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro* 96.
- Herawati. 2018. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima." : 1–7.
- Husain. 2011. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima." : 1–7.
- Jalaludin. 2013. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima." : 1–7.
- Jamaludin. 2017. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima." : 1–7.
- Kadafi, Muamar, and Kartini Aprianti. 2021. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 13(April): 15–38.
- Maharani. 2018. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sanggar Kabupaten Bima." : 1–7.
- Okyere, E. (2011). analisis kualitas pelayanan wesel pos terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. POS INDONESIA (persero) cabang masamba kabupaten luwu utara. *Phys. Rev. E, June*, 53.
- Radiany. (2013). *pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat sanggar kabupaten bima*. 1–7.
- Sugiyono. 2016. Bandung: Alfabeta *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.