

ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN BUKI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Nur Syamsi^{*1}, Sylvia², M. Salim S³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}nursyamsi5005@gmail.com, ²sylvia.sjarlis2013@gmail.com, ³salimsultan0895@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: apakah kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar, serta apakah kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian adalah semua pegawai Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar yang berjumlah 43 responden terdiri dari 16 orang responden berstatus PNS atau 37,2% dan 27 orang responden berstatus PTT atau 62,8%, dengan pengambilan sampel menggunakan metode *sampling jenuh*. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa metode survei melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan, dengan nilai t_{hitung} 3.731 dan t_{tabel} 2.021 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.731 > 2.021$). 2) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} 5.251 dan t_{tabel} 2.021 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.251 > 2.021$). 3) Kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan dengan nilai f_{hitung} 27.278 dan f_{tabel} 3.23 dimana $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($27,278 > 3,23$) serta signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi, dan responsivitas pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze: whether the quality of human resources and organizational culture affect service responsiveness at the Buki District Office, Selayar Islands Regency, and whether the quality of human resources and organizational culture simultaneously affect the responsiveness of services at the Buki District Office, Selayar Islands Regency.

The research approach used is a quantitative approach. The population and research sample were all employees of the Buki District Office, Selayar Islands Regency, totaling 43 respondents consisting of 16 respondents with civil servant status or 37.2% and 27 respondents with PTT status or 62.8%, with sampling using the saturated sampling. The data collection technique used is a survey method through the distribution of questionnaires. The data analysis method used is the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression, t test, F test, and the coefficient of determination test.

The results showed that: 1) The quality of human resources has a positive and significant effect on service responsiveness, with a t_{count} 3.731 and t_{table} 2.021 where $t_{count} > t_{table}$ ($3.731 > 2.021$). 2) Organizational culture has a positive and significant effect on service responsiveness with a t_{count} 5.251 and t_{table} 2.021 where $t_{count} > t_{table}$ ($5.251 > 2.021$). 3) The quality of human resources and organizational culture simultaneously have a positive and significant effect on service responsiveness with a value of f_{count} 27,278 and f_{table} 3.23 where $f_{count} > f_{table}$ ($27.278 > 3.23$) and a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Quality of human resources, organizational culture, and service responsiveness.

PENDAHULUAN

Di era sekarang dimana perkembangan dan penggunaan teknologi hampir digunakan diseluruh lapisan masyarakat mulai dari tingkat bawah sampai tingkat atas. Seiring dengan hal tersebut para aparatur pemerintahan dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Kinerja dari aparatur seringkali menjadi sorotan utama dalam masyarakat sehingga cenderung aparatur sering dianggap tidak dapat melayani masyarakat dengan baik dimana kinerja aparatur yang buruk sering dianggap kegagalan dari suatu pemerintah. Hal ini perlu disikapi seluruh aparatur pemerintah, mengingat fungsi-fungsi pemerintahan di Indonesia antara lain adalah fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi lebih kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas di segala bidang kehidupan. Fungsi pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan akan membuahkan, mendorong serta menciptakan keadilan, kemandirian dan kemakmuran dalam masyarakat.

Salah satu tugas dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Menurut Istianto, (2011) “Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas.

Menurut Stamatis dalam Istianto (2011), “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan”.

Pemerintah daerah melalui kantor kecamatan merupakan ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masyarakat, kantor kecamatan merupakan cerminan dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk layanan administratif. Pemerintah Kecamatan Buki adalah merupakan salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di Kabupaten Kepulauan Selayar. Berdasarkan dengan hal tersebut Pemerintah Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar menggunakan Aplikasi SIAP PAK CAMAT untuk menampung segala keluhan, ataupun pelayanan secara online dari lapisan masyarakat pengguna layanan atau jasa. Diharapkan dengan adanya aplikasi tersebut segala keluhan ataupun pelayanan dapat diberikan secara maksimal, menyeluruh dan merata. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah kejelasan waktu pengurusan di Kantor Kecamatan Buki dianggap masih kurang jelas. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang memberikan layanan lambat dan berbelit-belit.

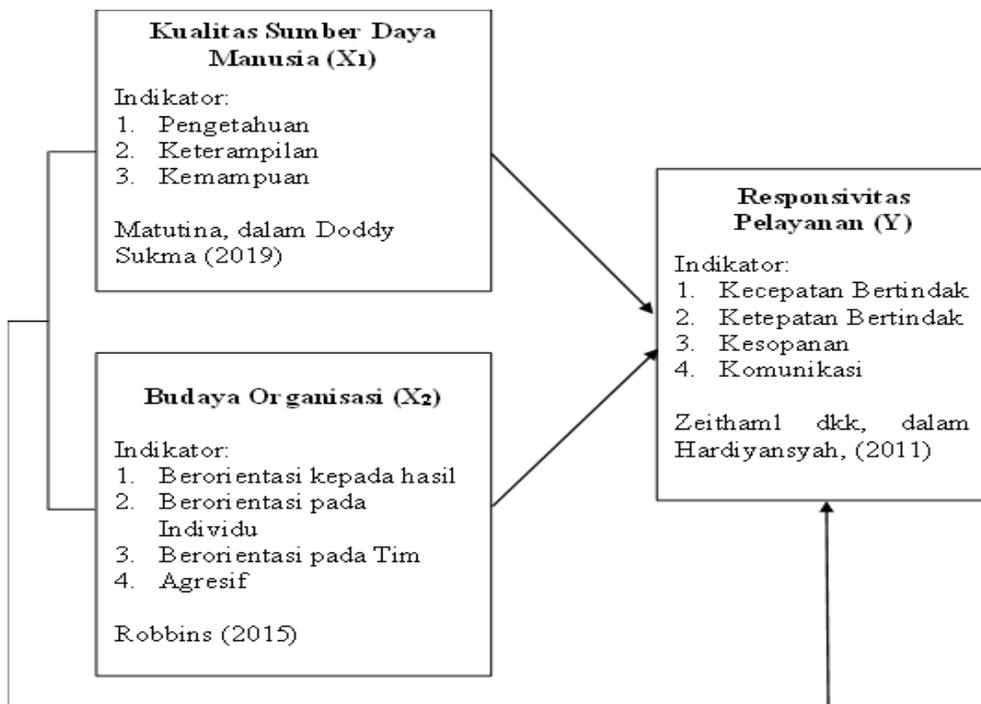
Hasil ini menunjukkan persamaan permasalahan di kantor kecamatan setiap pemerintah daerah. Tujuan utama pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan

pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Buki akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan adanya survei kepuasan masyarakat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang jasa layanan umum. Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna layanan. Menurut H. Nandang Saefudin Zenju (2017) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik dalam perspektif pendekatan sector publik” mengatakan bahwa bentuk dan sifat dari penyelenggaraan pelayanan public haruslah mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

Untuk itulah perlu adanya penelitian khusus untuk mengetahui sampai dimana Responsivitas pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul:“Analisis Responsivitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar”.

Adapun kerangka konsep hubungan antara variabel kerja tim, pelatihan dan motivasi terhadap kinerja pegawai Pada Dinas Perhubungan Jeneponto, dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka hipotesis yang diberikan peneliti adalah sebagaiberikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar
3. Terdapat pengaruh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi secara simultan terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data primer adalah data diperoleh secara langsung dari obyek penelitian, dan diperoleh malalui kuesioner dan wawancara. Sedangkan Data Sekunder adalah data diperoleh dari studi dokumentasi, seperti dari buku, jurnal-jurnal penelitian, makalah dan situs internet yang berhubungan dengan penelitian.

Menurut Sugiyono (2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel pada penelitian ini diambil dari pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Buki kabupaten kepulauan selayar berjumlah 43 orang pegawai. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metoda *sampling jenuh* dimana semua populasi dijadikan sampel sebanyak 43 orang pegawai pada Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regesi linier berganda yang didahului dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, Uji t (Uji Parsial), Uji F (Uji Simultan), dan Uji Keofisien Determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dihitung dengan membandingkan r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0,05 maka pernyataan yang ada dalam kuesioner dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Data

Variabel	Butir dalam Kuesioner	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis (r-tabel)	Keterangan
Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1)	$X_{1.1}$	0,499	0,301	Valid
	$X_{1.2}$	0,470	0,301	Valid
	$X_{1.3}$	0,480	0,301	Valid
	$X_{1.4}$	0,574	0,301	Valid
	$X_{1.5}$	0,635	0,301	Valid
	$X_{1.6}$	0,484	0,301	Valid
	$X_{1.7}$	0,395	0,301	Valid
	$X_{1.8}$	0,400	0,301	Valid
	$X_{1.9}$	0,564	0,301	Valid

Variabel	Butir dalam Kuesioner	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis (r-tabel)	Keterangan
	X _{1.10}	0,479	0,301	Valid
Budaya Organisasi (X ₂)	X _{2.1}	0,615	0,301	Valid
	X _{2.2}	0,569	0,301	Valid
	X _{2.3}	0,552	0,301	Valid
	X _{2.4}	0,645	0,301	Valid
	X _{2.5}	0,660	0,301	Valid
	X _{2.6}	0,552	0,301	Valid
	X _{2.7}	0,817	0,301	Valid
	X _{2.8}	0,643	0,301	Valid
	X _{2.9}	0,627	0,301	Valid
	X _{2.10}	0,718	0,301	Valid
Responsivitas Pelayanan (Y)	Y ₁	0,583	0,301	Valid
	Y ₂	0,585	0,301	Valid
	Y ₃	0,335	0,301	Valid
	Y ₄	0,610	0,301	Valid
	Y ₅	0,622	0,301	Valid
	Y ₆	0,669	0,301	Valid
	Y ₇	0,516	0,301	Valid
	Y ₈	0,542	0,301	Valid
	Y ₉	0,815	0,301	Valid
	Y ₁₀	0,491	0,301	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan table 1 di atas dapat disimpulkan bahwa corrected item-total setiap item pernyataan yang diberikan kepada responden lebih besar dari nilai r table yaitu 0,301 yang berarti semua item pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Realibilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Kualitas Sumber Daya Manusia (X ₁)	0,660	Reliabel
2	Budaya Organisasi (X ₂)	0,839	Reliabel
3	Responsivitas Pelayanan (Y)	0,774	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2 hasil uji realibilitas maka instrument dinyatakan valid karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Persamaan Regersi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.434	4.265		2.916	.006
Kualitas Sumber Daya Manusia	.345	.092	.396	3.731	.001
Budaya Organisasi	.396	.075	.557	5.251	.000

a. Dependent Variable: Responsivitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil output SPSS 22 diatas, maka persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 12,433 + 0,345 \times X_1 + 0,396 \times X_2 + e$$

- 1) Nilai konstantanya yaitu 12,434 maka dapat diartikan jika kualitas sumber daya manusia dan budaya organisais nilainya adalah 0, maka responsivitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 12,434.
- 2) Nilai koefisien regregsi pada variable kualitas sumber daya manusia (X_1) bernilai positif, yaitu sebesar 0,345 yang artinya bahwa setiap peningkatan kualitas sumber daya manusia sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan responsivitas pelayanan sebesar 0,345 satuan dengan asumsi variable independen nilainya tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi pada variable budaya organisasi (X_2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,396 yang artinya bahwa setiap peningkatan budaya organisasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan responsivitas pelayanan sebesar 0,396 satuan dengan asumsi variable independen nilainya tetap

Uji T (Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji dan melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variable Y. Apabila t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka hipotesis diterima dan sebaliknya.

Nilai t_{hitung} dapat diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ atau $43 - 2 - 1 = 40$ maka dapat nilai t tabelnya yaitu sebesar 2,021 kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. H_a diterima (terdapat pengaruh) dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima (tidak terdapat pengaruh) maka hipotesisnya sebagai berikut:

- 1) Variable Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1) ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,731 lebih besar dari t_{tabel} diperoleh 2,021 dan nilai signifikansinya (Sig) 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis pertama H_1 diterima, artinya variabel kualitas sumber daya manusia ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel responsivitas pelayanan (Y)
- 2) Variable Budaya Organisasi (X_2) ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,251 lebih besar dari t_{tabel} diperoleh 2,021 dan nilai signifikansinya (Sig) 0,000 lebih kecil dari

0,05, maka hipotesis pertama H_2 diterima, artinya variabel budaya organisasi ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel responsivitas pelayanan (Y)

Uji F (Secara Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variable independen atau bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variable dependen atau terikat.

Tabel 4. Hasil Signifikansi Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	231.753	2	115.876	27.278	.000 ^a
Residual	169.921	40	4.248		
Total	401.674	42			

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kualitas Sumber Daya Manusia

b. Dependent Variable: Responsivitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari table diatas, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} yaitu 27,278 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,23 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh secara simultan kualitas sumber daya manusia (X_1), dan budaya organisasi (X_2) terhadap responsivitas pelayanan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar digunakan koefisien determinasi (*R Square*). Hasil koefisien determinasi berganda dapat ditunjukkan pada tabel 4:

Tabel 5. Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.760 ^a	.577	.556	2.061	2.057

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kualitas Sumber Daya Manusia

b. Dependent Variable: Responsivitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui besarnya koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.577. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 57,7% besarnya responsivitas pelayanan dipengaruhi oleh kedua variabel bebas yang terdiri dari kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi. Sedangkan sisanya sebesar 42,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Responsivitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas sumber daya terhadap responsivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan

Selayar, berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh t_{hitung} 3,731 dan t_{tabel} 2,021 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,731 > 2,021$), maka hipotesis pertama diterima.

Kualitas sumber daya manusia pada Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar dipersepsi baik dalam memberikan respon terhadap pelayanan kepada masyarakat. Kualitas sumber daya manusia adalah merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan, Sedarmayanti (2011).

Pengembangan sumber daya manusia merupakan keharusan mutlak untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan. Upaya pengembangan dapat dilakukan melalui organisasi itu sendiri maupun luar organisasi. Dengan pengaturana manajemen sumber daya manusia secara profesional diharapkan pegawai dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi khusus dalam merespon keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan suatu organisasi. Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka haruslah dijadikan tolak ukur suatu organisasi ataupun kelangsungan hidup organisasi tersebut, karena faktor manusia adalah aset organisasi yang paling menentukan

Dengan demikian, semakin baik kualitas sumber daya manusia, semakin baik pula kinerja dalam responsivitas pelayanan. Sumber daya manusia adalah orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi. Sumbangan yang dimaksud adalah pemikiran dan pekerjaan yang mereka lakukan di berbagai kegiatan dalam organisasi. Dalam pengertian sumber daya manusia yang diliputi bukanlah terbatas kepada tenaga ahli, tenaga berpendidikan ataupun tenaga yang berpengalaman saja, tetapi semua pegawai yang digunakan organisasi untuk mewujudkan tujuan-tujuannya.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar tersebut berjalan dengan baik. Namun peneliti masih mendapati pegawai yang kurang kompeten dan kurang terampil dalam melayani sehingga menyebabkan responsivitas pelayanan kurang efektif dan efisien, masih ada pegawai yang terlambat dan sering mangkir disaat jam kerja berlaku, umumnya pegawai yang melayani memiliki tingkat pendidikan dan insentif rendah, kurangnya pelatihan dalam pengembangan kemampuan pegawai kearah yang lebih baik, kurangnya transparansi pegawai kepada penerima layanan tentang prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Darwin (2012) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap responsivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan publik terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi merupakan dua aspek penting dalam terwujudnya reponsivitas kinerja suatu organisasi.

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar,

berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh $t_{hitung} 5,251$ dan $t_{tabel} 2,021$ dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,251 > 2,021$), maka hipotesis kedua diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa keterkaitan dan pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan, baik secara empiris maupun teoritis dapat diterima. Dimana budaya adalah salah satu dasar dari asumsi untuk mempelajari dan memecahkan suatu masalah yang ada di dalam suatu organisasi. Suatu organisasi termasuk birokrasi pemerintahan didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi harus mengelola berbagai dan rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*human being*) yang bertindak sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi. Budaya organisasi merupakan nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam organisasi sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka bertingkah laku atau berperilaku.

Dalam hubungan ini, responsivitas pelayanan dari aparatur merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Pemerintah Daerah pada tingkat kecamatan, khususnya pemerintah Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai organisasi publik yang memiliki tugas pokok dan fungsi koordinasi dan memberikan pelayanan administrasi memerlukan informasi mengenai responsivitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja aparatur yang ada, baik di lingkungan pemerintahan kecamatan, maupun pemerintah kelurahan/desa dibawah koordinasi pemerintah kecamatan, sehingga dapat dilakukan penilaian seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian ini berimplikasi perlunya pimpinan organisasi, khususnya pemerintah Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar berupaya mendorong percepatan transformasi budaya organisasi dari budaya paternalistik ke budaya birokrasi modern yang lebih berorientasi pada hasil dan mutu serta budaya organis-adaptif yang lebih kondusif lagi, terutama menjaga komunikasi yang sifatnya dua arah sehingga terjalin hubungan yang harmonis. Artinya bahwa dengan terciptanya komunikasi yang efektif, baik dari atasan ke bawahan (komunikasi kebawah) melalui (1) pemberi petunjuk, (2) pemberian keterangan umum, (3) pemberian perintah, (4) pemberian teguran, (5) pemberian pujian maupun dari bawahan kepada atasan (komunikasi keatas) melalui: penyampaian laporan, penyampaian pendapat, penyampaian keluhan dan penyampaian saran-saran yang dilakukan, baik secara formal maupun informal, maka diharapkan akan tercipta suasana yang lebih transparan, akuntabel dan responsif sehingga melahirkan kegairahan dan semangat kerja yang tinggi, yang dapat mendorong peningkatan responsivitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto, (2012) bahwa rendahnya kinerja birokrasi publik/pemerintah sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan dari pada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Ridiyanto dan Ovita. C. (2018) yang menyatakan bahwa adanya signifikansi yang kuat dari

sumber daya dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan birokrasi di Kelurahan Kampung Kelawi Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu. Dimana dua variabel tersebut menunjukkan bahwa keduanya mempunyai tingkat keeratan hubungan terhadap responsivitas pelayanan.

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar, berdasarkan hasil perhitungan diperoleh F_{hitung} 27,278 dan F_{tabel} 3,23 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($27,278 > 3,23$) maka hipotesis ketiga diterima.

Kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi juga berfungsi untuk meningkatkan responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan. Semakin positif/baik sikap perilaku aparat, terutama dalam memberikan pelayanan dan mengutamakan kepentingan masyarakat maka akan semakin mampu merespon kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Semakin baik nilai-nilai dominan yang digambarkan pada sikap loyal, disiplin yang tinggi dan bekerja efektif dan efisien maka akan semakin mampu merespon kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Semakin baik iklim organisasi dalam arti adanya kerjasama yang baik antar aparatur, sungguh-sungguh dalam melaksanakan pelayanan, dan mengerti dengan pasti tugas pokok dan fungsinya maka akan semakin mampu merespon kebutuhan-kebutuhan masyarakat di Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar.

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangkilisan, 2015). Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga, Osborne & Plastrik, dalam Darwin (2012).

Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan. Indikasi nyata dari belum dikembangkannya komunikasi eksternal secara efektif oleh birokrasi terlihat pada masih besarnya *gap* yang terjadi. *Gap* terjadi merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kesamaan persepsi antara harapan masyarakat dan birokrat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam mewujudkan upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, akuntabilitas dan responsivitas sangat diperlukan. Namun, pelaksanaan tersebut tidak lepas dari adanya Sebagai organisasi publik yang misi utamanya adalah mengakomodasi kepentingan publik (*public interest*) dan melaksanakan urusan publik (*public affairs*), aparatur negara atau aparat birokrasi publik pada umumnya menempati posisi yang sangat strategis dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penerapan akuntabilitas yang berlandaskan penerapan etika birokrasi yang dilakukan para birokrat akan mempermudah implementasi dari kebijakan pemerintah dalam usaha membangun

pertumbuhan ekonomi. Dalam mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat. Hal tersebut merupakan tindakan responsivitas pemerintah. Responsivitas juga diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Para birokrat hendaklah menerapkan responsivitas sesuai dengan kaidah etika birokrasi yang sudah menjadi ketetapan. Sehingga setiap aktivitas dalam setiap kegiatan birokrasi harus mempunyai konsekuensi nilai (*value loaded*).

Sudah selayaknya para aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus memenuhi kriteria responsivitas yang baik. Namun hal tersebut harus juga di dasari dengan etika birokrasi ymengeai nilai dan norma-norma baik yang di yakini para aparaturnya. Sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara prima. Serta kepercayaan masyarakat kepada aparatur birokrat sebagai pelayan publik semakin meningkat. Selain itu tindakan penyelewengan seperti korupsi, penyuapan dan sebagainya dapat dihindari demi terciptanya birokrasi yang jujur, adil, transparan dan akuntabel.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh P. Harahap (2010) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap responsivitas pelayanan publik dimana kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi merupakan dua aspek penting dalam terwujudnya responsivitas kinerja Biro Perlengkapan dan Pengelolaan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar
3. Kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2012). Reformasi Birokrasi Public di Indonesia. (Jilid Dua).Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Darwin. (2012). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 3 No. 2.
- H. Nandang, Saefudin, Zenju. (2017). “Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Pendekatan Sektor Publik” Unida Press Gedung C Universitas Djuanda Bogor,Hlm 39-41.
- Istianto, J. Hendra., dan Tyra, M. Josephine. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah makan KETTY RESTO. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius). Volume 1, Nomor 3,September 2011.

- Kasim, A. I., Suhenrik, P., Alim, A., & Irfan, A. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. *Humano: Jurnal Penelitian*, 13(2), 74-86.
- Irwan, A. (2022). Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial PT.. Pabrik Cat Dan Tinta Pacific Makassar. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 370-377.
- Irwan, A., & Sahrir, S. (2022). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Sektor Tello Kota Makassar. *KAIZEN: Kajian Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Kewirausahaan*, 1(2), 1-7.
- P. Harahap. (2010). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Publik di Biro Perlengkapan dan Pengelolaan Asset Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Tesis Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area Medan.
- Ridianto., dan Ovita, C. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Birokrasi di Kelurahan Kampung Kelawi Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*. Volume 7 No. 2.
- Sedarmayanti. (2011). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. CV. ALFABETA. Bandung.
- Wijaya, I., Firman, A., & Rakhman, B. *Diskresi Sebagai Penerapan Nilai-Nilai Moralitas dan Etika Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.