

PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA SAPTA MARGA DESA PELAMBIK

Sami'un ¹⁾, Afrida Nur Chasanah ²⁾

Fakultas Budaya, Manajemen & Bisnis Universitas Pendidikan Mandalika, NTB, Indonesia ^{1,2)}

Corresponding Author:

samiunputra1985@gmail.com ¹⁾, afrida.nurchasanah@gmail.com ²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana pengaruh sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perangkat desa Sapta Margadesa Pelambik. Dengan pendekatan penelitian asosiatif, studi ini menggali hubungan antara beberapa variabel, melebihi tingkat yang terdapat dalam penelitian deskriptif dan komparatif. Melalui analisis mendalam terhadap temuan, ditariklah kesimpulan sebagai berikut: 1) Terdapat korelasi yang signifikan antara sumber daya manusia dan kualitas layanan di desa Pelambik. 2) Tidak terdapat dampak yang dapat diidentifikasi dari sumber daya manusia terhadap kualitas layanan di desa Pelambik.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi, Perangkat desa

Abstract

This study aims to explore the extent of the influence of human resources and organizational culture on the service quality provided by the village officials of Sapta Margadesa Pelambik. Employing an associative research approach, this study delves into understanding the relationship between multiple variables, surpassing the levels found in descriptive and comparative research. Through a thorough analysis of the findings, the following conclusions were drawn: 1) There exists a significant correlation between human resources and the quality of services in Pelambik village. 2) There is no discernible impact of human resources on the quality of services in Pelambik village.

Keywords: Human Resources, Organizational Culture, Village Apparatus

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penelitian ini mencermati signifikansi budaya organisasi dan peran sumber daya manusia (SDM) dalam konteks manajemen organisasi, berdasarkan pemahaman dan konsep-konsep yang telah diuraikan oleh para ahli (Mukhtar & Prasetyo, 2020). Salah satunya, konsep budaya organisasi menurut Jamaludin (2017), menggambarkan bahwa budaya organisasi bukan sekadar serangkaian aturan formal, tetapi merupakan keyakinan dan nilai bersama yang memberikan arah pada perilaku anggota institusi.

History:

Received : 25 Juni 2023

Revised : 10 Oktober 2023

Accepted: 25 Desember 2023

Published: 26 Desember 2023

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung

Licensed: This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



Konsep ini menegaskan bahwa budaya organisasi menjadi identitas utama sebuah lembaga yang membimbing perilaku dan interaksi di dalamnya.

Dalam praksisnya, budaya organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja SDM dalam suatu organisasi. Konsep Jamaludin menyoroti bahwa budaya yang kuat mampu mengarahkan perilaku pegawai menuju pencapaian yang lebih baik, memungkinkan mereka untuk melaksanakan tugas dengan efektif, dan menunjang kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Adanya keselarasan antara budaya organisasi yang kuat dan kompetensi tinggi dari SDM akan mendukung efektivitas dan efisiensi operasional organisasi.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga menjadi tolak ukur keberhasilan manajemen organisasi, baik itu lembaga swasta maupun pemerintahan. Pernyataan ini sejalan dengan konsep Jamaludin yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik menunjukkan kinerja pegawai yang berkualitas. Namun, pelayanan yang optimal bergantung pada tata kelola organisasi yang baik, yang dapat dicapai melalui manajemen SDM yang terkelola dengan mutu dan kualitas yang baik.

Dalam konteks pemerintahan, SDM memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Sunarsi, 2018). Pegawai menjadi ujung tombak dalam menjalankan peran organisasi dan mengelola sumber daya. Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa pengelolaan SDM yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh institusi pemerintah kepada masyarakat.

Tinjauan awal terhadap Kantor Desa Sapta Marga mengungkapkan sejumlah permasalahan, di antaranya, masih adanya pegawai yang belum mahir menggunakan komputer meskipun fasilitas sudah tersedia. Kurangnya keseriusan dalam melaksanakan tugas, kurangnya komitmen kerja, dan kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan juga menjadi tantangan dalam optimalisasi kinerja. Keluhan-keluhan terkait pelayanan yang tidak tepat waktu, ketidakhadiran pegawai, serta kurangnya kemampuan menggunakan komputer menjadi indikasi perlunya peningkatan kualitas SDM dan perbaikan dalam budaya kerja.

Hasil penelitian yang disampaikan oleh Jamaludin (2017) menjadi relevan dalam menyoroti pentingnya budaya organisasi dan manajemen SDM dalam konteks pencapaian tujuan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan budaya organisasi dan SDM yang efektif sangatlah krusial dalam meraih keberhasilan dan efisiensi organisasi, terutama dalam konteks pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam kerangka penelitian ini, pendekatan yang diterapkan adalah jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel atau lebih. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada keunggulannya dalam memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan variabel dibandingkan dengan

metode deskriptif atau komparatif (Sugiyono, 2016). Dengan menggunakan pendekatan asosiatif, penelitian ini mengeksplorasi keterkaitan antara elemen-elemen yang memengaruhi kualitas layanan di Kantor Desa Sapta Marga.

Instrumen penelitian memainkan peran utama dalam mengukur fenomena yang diamati dalam konteks penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert. Pendekatan ini dipilih karena memberikan kerangka yang terstruktur dalam memperoleh data mengenai persepsi, sikap, atau pendapat responden terkait variabel yang diteliti (Sugiyono, 2016). Melalui kuesioner skala likert ini, diharapkan data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hubungan antara sumber daya manusia, budaya organisasi, dan kualitas layanan di Kantor Desa Sapta Marga.

Pentingnya validitas dan reliabilitas instrumen menjadi perhatian utama dalam penggunaan kuesioner skala likert. Validitas mencerminkan sejauh mana instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas menyoroati kehandalan instrumen dalam memberikan hasil yang konsisten. Oleh karena itu, pengembangan dan penerapan kuesioner ini memperhatikan aspek-aspek tersebut untuk memastikan data yang terkumpul memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya dalam menganalisis hubungan antara variabel yang diteliti.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan konsep populasi yang merujuk pada wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang memiliki karakteristik khusus yang menjadi fokus studi peneliti untuk dianalisis dan dievaluasi (Sugiyono, 2016). Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang tergabung di Kantor Desa Sapta Marga, yang berjumlah 21 orang. Penelitian dilaksanakan di Desa Pelambik, Kecamatan Praya Barat Daya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat.

Teknik sampling yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel untuk studi ini. Dengan demikian, seluruh 21 pegawai yang ada di Kantor Desa Sapta Marga menjadi responden penelitian. Pendekatan sampling ini dipilih untuk memastikan bahwa keseluruhan populasi yang relevan dengan topik penelitian dapat diwakili dalam analisis, memberikan gambaran yang komprehensif terhadap karakteristik, persepsi, dan pengalaman yang dimiliki oleh para pegawai terkait variabel-variabel yang diteliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki kekhasan tersendiri dibanding teknik lainnya. Sugiyono (2017:203) menjelaskan bahwa observasi memiliki ciri spesifik yang memungkinkan peneliti untuk secara langsung mengamati fenomena yang diamati, baik itu perilaku, situasi, atau keadaan tertentu dalam konteks penelitian.

Wawancara, menurut Sugiyono (2016:317), merupakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk menyampaikan pertanyaan secara langsung kepada responden. Lebih jauh lagi, wawancara memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan perilaku dan makna dari perilaku tersebut dari sudut pandang responden.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan penyebaran angket yang berisi serangkaian pernyataan kepada responden. Setiap jawaban yang diberikan pada pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot nilai yang berbeda, membantu dalam mengukur variabel yang diteliti secara kuantitatif (Sugiyono, 2016:147).

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pencarian informasi dari berbagai sumber seperti buku, majalah, koran, dan literatur lainnya. Arikunto (2016) menjelaskan bahwa studi pustaka bertujuan untuk membangun landasan teori yang kuat untuk mendukung kerangka konseptual dan interpretasi data dalam penelitian.

4. Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji Validitas adalah proses untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data mampu mengukur variabel yang dimaksud dengan tepat dan akurat. Azwar (2016:56) menjelaskan bahwa uji validitas melibatkan pengecekan seberapa tepat alat ukur dalam menjalankan fungsinya sebagai alat ukur yang valid. Standar minimum untuk validitas adalah ketika korelasi antara setiap butir dengan skor total alat ukur menunjukkan nilai $r \geq 0,300$. Jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir tersebut dianggap tidak valid atau tidak cukup menggambarkan variabel yang diukur.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas, di sisi lain, adalah proses untuk mengevaluasi seberapa konsisten atau dapat diandalkan alat ukur dalam mengukur variabel yang sama di waktu yang berbeda atau di antara berbagai situasi. Menurut Azwar (2016), sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha (α) sama dengan atau lebih besar dari 0,6. Jika nilai alpha berada di bawah angka 0,6, instrumen tersebut dianggap tidak reliabel atau kurang dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang dituju. Penilaian reliabilitas ini penting karena menunjukkan seberapa konsisten alat ukur dalam memberikan hasil yang serupa jika digunakan pada waktu dan situasi yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Validasi

Variabel	Item	Nilai Validity	Standar Validitas	Ket
Sumber Daya manusia (X1)	1	0,643	0,300	valid

Sami'un ¹⁾, Afrida Nur Chasanah ²⁾, **Pengaruh Sumber Daya Manusia (Sdm) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Sapta Marga Desa Pelambik**

	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	0,557	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
Kualitas Pelayanan (Y)	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
	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

1. Uji Reabilitasi

Tabel 2. Hasil 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 : Data primer Diolah, 2022

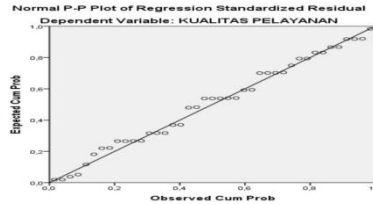
Hasil dari uji reliabilitas pada tabel 2 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang sama atau melebihi 0,600 untuk variabel sumber daya manusia (X1), budaya organisasi (X2), dan kualitas pelayanan (Y). Hal ini mengindikasikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner untuk ketiga variabel tersebut dianggap reliabel atau dapat dipercaya dalam penggunaannya untuk analisis penelitian. Dengan nilai alpha yang memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan, yakni 0,600, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan atau item dalam kuesioner menunjukkan konsistensi yang memadai dalam pengukuran variabel yang sesuai dengan konteks penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Gambar 1. Data Uji Normalitas

Sami'un ¹⁾, Afrida Nur Chasanah ²⁾, **Pengaruh Sumber Daya Manusia (Sdm) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Sapta Marga Desa Pelambik**



Sumber data : Data primer diolah Spss v20 2022

Dari gambar yang disajikan pada grafik Normal P-P of Regression Standardized Residual, terlihat bahwa penyebaran data cenderung mengikuti garis diagonal dengan baik, menunjukkan distribusi data yang relatif simetris dan mengikuti pola normal. Hal ini memberikan indikasi bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, karena penyebaran data di sekitar garis diagonal menunjukkan kesesuaian dengan distribusi normal.

Untuk memvalidasi hasil uji normalitas sebelumnya, peneliti melakukan uji Kolmogorov-Smirnov. Berikut adalah hasil dari uji tersebut:

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
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,053
	Negative	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,485
Asymp. Sig. (2-tailed)		,973

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan nilai Asymp.Sig > 0.05, hal ini mengindikasikan bahwa data dalam penelitian ini memiliki distribusi yang memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, model regresi yang digunakan untuk memprediksi variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan berdasarkan variabel independen sumber daya manusia dan budaya organisasi, dianggap sesuai untuk analisis lebih lanjut. Kesimpulan ini menegaskan bahwa data penelitian layak digunakan sebagai dasar untuk analisis dan penelitian lebih lanjut, mengingat distribusi data terbukti memenuhi asumsi normalitas yang diperlukan dalam

2) 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

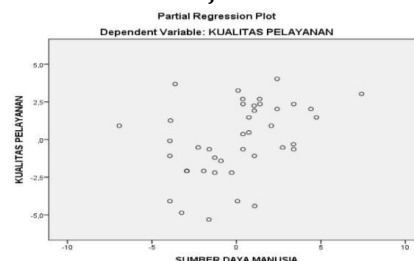
Berdasarkan Collinearity Statistic pada hasil output, terlihat nilai Tolerance untuk variabel sumber daya manusia (X1) dan budaya organisasi (X2) yang masing-masing adalah 0,758, melebihi batas minimum yang telah ditetapkan sebesar 0,10. Sementara nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk kedua variabel tersebut adalah 1,319, jauh di bawah batas maksimum yang dianjurkan, yaitu 10.00. Dengan demikian, analisis menunjukkan absennya tanda-tanda atau gejala multikolinearitas yang signifikan dalam model regresi yang digunakan. Hal ini mendukung keandalan penggunaan variabel sumber daya manusia dan budaya organisasi dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan tanpa adanya masalah multikolinearitas yang berpotensi mengganggu interpretasi.

Penilaian terhadap nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) pada variabel sumber daya manusia (X1) dan budaya organisasi (X2) mengindikasikan absennya masalah multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan. Kedua variabel tersebut menunjukkan nilai Tolerance yang lebih tinggi dari batas minimum yang telah ditetapkan, dan VIF yang jauh di bawah batas maksimum yang direkomendasikan. Dengan demikian, hal ini menegaskan bahwa model regresi yang diterapkan dapat diandalkan dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan, tanpa adanya interferensi atau masalah multikolinearitas yang signifikan.

Kesimpulan ini menegaskan bahwa variabel sumber daya manusia (X1) dan budaya organisasi (X2) tidak saling berkorelasi secara kuat satu sama lain dalam model regresi. Hal ini mendukung asumsi bahwa kedua variabel tersebut dapat memberikan kontribusi secara independen terhadap variabel dependen dalam analisis regresi tanpa adanya dampak yang signifikan dari multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data primer diolah Spss v20 2022

Grafik scatterplot menunjukkan distribusi titik-titik plot yang tersebar dengan pola yang tidak menunjukkan kecenderungan yang berbeda di sepanjang sumbu Y. Hal ini menegaskan bahwa dalam model regresi, tidak ada kecenderungan terhadap gejala heteroskedastisitas. Persebaran titik-titik plot secara merata menunjukkan bahwa variabilitas dari residual seragam di berbagai level variabel independen,

mengindikasikan kecocokan model regresi yang baik tanpa kecenderungan kesalahan yang bervariasi.

4) 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

Dari hasil uji autokorelasi menggunakan Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,749, terlihat bahwa nilai tersebut jauh lebih besar daripada tingkat signifikansi standar yakni 0,05. Penemuan ini menunjukkan bahwa tidak ada cukup bukti statistik yang dapat menolak hipotesis nol, yang mengindikasikan absennya autokorelasi dalam data yang digunakan. Dalam konteks hasil uji Runs Test, diperoleh kesimpulan bahwa data yang dipakai dalam penelitian tidak menunjukkan adanya autokorelasi. Hal ini menunjukkan bahwa residual dari model regresi tidak menunjukkan pola keterkaitan yang signifikan dalam rentang waktu tertentu, yang sering kali dideteksi melalui pengujian autokorelasi seperti uji Runs Test. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa asumsi mengenai kemandirian residual pada berbagai waktu telah terpenuhi.

3. Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	23,071	4,456	
	SUMBER DAYA MANUSIA	,336	,127	,398
	BUDAYA ORGANISASI	,331	,173	,286

Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 23,071 + 0,336X_1 + 0,331X_2 + e$, yang memberikan informasi penting terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Konstanta pada persamaan tersebut, yakni 23,071, mencerminkan estimasi kualitas pelayanan ketika variabel sumber daya manusia dan budaya organisasi dinilai nol. Lebih lanjut, koefisien beta untuk variabel sumber daya manusia (X_1) sebesar 0,336 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel sumber daya manusia berhubungan dengan kenaikan sebesar 0,336 satuan dalam kualitas pelayanan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Sedangkan koefisien beta untuk variabel budaya organisasi (X_2) sebesar 0,331, mengindikasikan bahwa setiap penambahan satu satuan

pada variabel budaya organisasi berhubungan dengan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,331 satuan, dengan variabel lainnya dipertahankan.

Interpretasi dari persamaan regresi ini menyoroti peran masing-masing variabel independen dalam menentukan kualitas pelayanan. Nilai konstanta menjadi penting dalam mengestimasi kualitas pelayanan saat variabel penelitian dinilai nol. Sementara itu, koefisien beta yang positif pada kedua variabel independen menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dari sumber daya manusia dan budaya organisasi. Dalam konteks ini, analisis regresi menjadi landasan penting untuk memahami peran masing-masing faktor terhadap kualitas layanan yang disajikan.

4. Koefisien Kolerasi dan Uji Determinasi

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

Dari hasil yang tertera pada Tabel 7, didapatkan nilai R sebesar 0,594 yang menunjukkan adanya pengaruh antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Untuk memperoleh interpretasi lebih mendalam terkait kekuatan pengaruh ini, pedoman yang terdapat pada tabel dapat digunakan sebagai acuan dalam menganalisisnya.

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

Terdapat korelasi yang menarik antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai sebesar 0,594 yang berada dalam rentang 0,40 hingga 0,599. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan sedang antara kedua variabel tersebut.

Hasil yang tercantum dalam Tabel 7 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai, sumber daya manusia, dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh ini diukur secara kuantitatif melalui koefisien determinasi dengan nilai sebesar 0,353 atau 35,3%. Namun, sekitar 64,7% dari variabilitas kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian, seperti motivasi kerja,

kompensasi, serta variabel-variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam analisis penelitian.

Perlu dicatat bahwa hasil korelasi antara sumber daya manusia dan budaya organisasi menunjukkan hubungan yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan, meskipun masih ada faktor-faktor lain yang memengaruhi variabilitas kualitas layanan yang tidak dipertimbangkan dalam analisis ini. Langkah-langkah selanjutnya dalam penelitian ini bisa memperluas cakupan untuk memasukkan variabel tambahan guna memahami lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di luar dari yang telah dianalisis sebelumnya.

5. Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(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

Analisis statistik mengungkapkan hasil yang menarik terkait pengaruh variabel sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Sapta Marga, Kota Mataram. Uji t pada variabel sumber daya manusia menunjukkan nilai t-hitung 2,657, melampaui nilai t-tabel 2,042, dengan signifikansi 0,011 (< 0,05). Penolakan hipotesis nol (Ho) dan penerimaan hipotesis alternatif (Ha) mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan antara sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan. Hasil ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menegaskan hubungan positif antara sumber daya manusia dan peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Desa Pasirsari, Cikarang Selatan (Supriatin & Suhendra, 2021).

Namun, pada variabel budaya organisasi, uji t menunjukkan hasil yang berbeda. Nilai t-hitung sebesar 1,912 lebih rendah daripada nilai t-tabel 2,042, dengan signifikansi 0,063 (> 0,05). Penerimaan hipotesis nol (Ho) dan penolakan hipotesis alternatif (Ha) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan di Kelurahan Sapta Marga. Penemuan ini sejalan dengan hasil riset sebelumnya yang juga mencatat ketiadaan pengaruh signifikan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sapta Marga (Kadafi & Aprianti, 2021).

6. Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

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

Dalam hasil pengujian, nilai F-hitung sebesar 10,355, melebihi nilai F-tabel sebesar 2,85 ($10,355 > 2,85$), dengan signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan penolakan terhadap hipotesis nol (H_0) dan penerimaan hipotesis alternatif (H_a). Hasil tersebut secara kuat mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan adanya pengaruh yang bersama-sama antara sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Desa Sapta Marga, Desa Pelambik.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa faktor sumber daya manusia dan budaya organisasi secara simultan memengaruhi kualitas pelayanan di Desa Sapta Marga, Desa Pelambik. Penemuan signifikan ini menyoroti pentingnya mengakui peran dan keterkaitan antara sumber daya manusia serta budaya organisasi dalam mendukung dan memperbaiki layanan di tingkat desa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut: 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara sumber daya manusia dan kualitas pelayanan di Desa Pelambik; 2) Terdapat kebingungan pada kesimpulan terkait pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas layanan, yang memerlukan klarifikasi lebih lanjut atau kemungkinan kesalahan dalam interpretasi data. Oleh karena itu, diperlukan peninjauan kembali terhadap

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan 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 kelurahan Sapta Marga Kota Mataram." : 1–7.
- Husain. 2011. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor kelurahan Sapta Marga Kota Mataram." : 1–7.
- Jalaludin. 2013. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantorkelurahan Sapta Marga Kota Mataram." : 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.
- Mukhtar, H., & Prasetyo, M. A. M. (2020). *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan–Komunikasi-Konflik Organisasi*. Deepublish.
- 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.
- Sunarsi, D. (2018). Pengembangan sumber daya manusia strategik & karakteristik sistem pendukungnya: Sebuah tinjauan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(3), 178–194.