

## **Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima**

**Ayu Lestari<sup>1\*</sup>, Ikbal Irawan<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, STIE, Bima, Nusa Tenggara Barat, Indonesia  
ayulestari.stiebima@gmail.com<sup>1\*</sup>, ikbalirawan.stiebima@gmail.com<sup>2</sup>

Received 15 Juni 2022 | Revised 30 Agustus 2022 | Accepted 30 September 2022

\*Korespondensi Penulis

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi pada penelitian berjumlah 37 orang dengan teknik sampel total *population*. Data dianalisis dengan menggunakan asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien korelasi *product moment*, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Usia berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Budaya organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara simultan manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat Ambalawi Kabupaten Bima.

**Kata Kunci:** Manajemen Sumber Daya Manusia; Usia; Budaya Organisasi; Kualitas Pelayanan

### **Abstract**

*The purpose of this study is to analyze the influence of human resource management, age and organizational culture on the quality of services at the Ambalawi Sub-district Office, Bima Regency. This research is a quantitative research with associative methods. The population at the study was 37 people with a total population sample technique. The data were analyzed using classical assumptions, multiple linear regression, product moment correlation coefficient, coefficient of determination ( $R^2$ ), t test and F test. Age has a positive but insignificant effect on the quality of service. Organizational culture has a positive but insignificant effect on the quality of service. Simultaneously, human resource management, age and organizational culture have a positive and significant effect on the quality of services at the Ambalawi sub-district office, Bima Regency.*

**Keywords:** Human Resource Management; Age; Organizational Culture; Service Quality

## **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan

oleh organisasi (Pfeffer & Salancik, 2013). Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Tangkilisan, 2015).

Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan anggota organisasi pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja.

Dalam rangka meneliti birokrasi pelayanan pemerintah kecamatan, penulis akan meneliti tentang kualitas pelayanan pemerintah kecamatan di Kecamatan Ambalawi. Buruknya pelayanan yang demikian dapat menggambarkan kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat yang tidak memperhatikan responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Tetapi melihat konfigurasi personal yang ada dan keadaan yang berkenaan dengan birokratisasi yang ada penulis dapat mengidentifikasi adanya sumber daya usia dan budaya organisasi. Sumber daya manusia yang kurang memadai serta struktur birokrasi yang ada diperkirakan akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang dijalankan. Sumber daya manusia memiliki kedekatan dengan pendidikan. Seperti diutarakan oleh (Dwiyanto, 2013) beberapa kabupaten dan kota menyadari bahwa otonomi daerah memerlukan kemampuan aparatur yang lebih baik dan melakukan investasi pada aparaturnya dengan memberikan beasiswa untuk menempuh jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Sekalipun pendapat ini tidak secara langsung akan mempengaruhi kinerja pelayanan publik tetapi dapat diramalkan bahwa pendidikan yang tinggi cenderung membuka wawasan yang lebih luas akibatnya dapat membentuk kinerja yang lebih baik dalam pekerjaannya.

Faktor usia yang dimiliki pekerja sangat berpengaruh dalam menjalankan aktivitas kerjanya. Usia yang masih dalam masa produktif biasanya mempunyai tingkat produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang sudah berusia tua sehingga fisik yang dimiliki menjadi lemah dan terbatas. Selain sumber daya dan usia adalah budaya organisasi. Aspek budaya organisasi diperkirakan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan birokrasi. Budaya organisasi merupakan suatu keadaan lingkungan dalam suatu organisasi yang berkaitan dengan suatu kesatuan asumsi-asumsi, kepercayaan- kepercayaan, nilai-nilai yang dibawa kemudian diintegrasikan oleh seluruh anggota organisasi tersebut untuk membimbing mereka dalam melaksanakan fungsinya. Dalam organisasi terjadi transaksi dan kristalisasi yang membentuk budaya yang lain menjadi budaya organisasi. Budaya organisasi sebagaimana dikatakan (Luthan, 2011) dipercaya dapat mempengaruhi responsivitas pelayanan organisasi.

Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Bima yang langsung berhadapan kepada masyarakat adalah Kecamatan Ambalawi. Salah satu layanan publik yang diberikan pemerintah Kabupaten Bima yang mendapat sorotan adalah pelayanan di Kantor Kecamatan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dan merupakan kebutuhan vital masyarakat yaitu pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK), PBB sampai ke surat pengantar urusan pernikahan. Kualitas pelayanan publik Kecamatan Ambalawi tentu tidak lepas dari aparatur pemerintah Kecamatan Ambalawi sebagai ujung tombak pelayanan yang berkaitan erat dengan kerjanya. Aparatur pemerintah Kecamatan Ambalawi dapat meningkatkan kualitas layanan publiknya untuk menjalankan visi misi dengan menjaga kerjanya sebagai bukti pengabdian kepada Negara dan masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ambalawi di hadapkan pada kualitas SDM yang kurang memadai dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa layanan yang kurang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal dan hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebagai fasilitas sudah cukup tersedia disebabkan sebagian besar usia pegawai sudah lanjut usia selain itu masih ada pegawai kurang serius dan sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan belum maksimal serta pegawai kurang maksimal menguasai bidang dan tugasnya masing-masing sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan

Kualitas pelayanan sebuah instansi yang merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah manajemen organisasi di sebuah instansi kelembagaan baik swasta maupun pemerintah. Pelayanan baik kepada masyarakat menunjukkan kinerja pegawai atau karyawan tersebut memiliki kualitas yang baik. Dalam memberikan pelayanan yang prima, perlu dilakukan upaya pembinaan dan pengembangan profesionalisme pekerja/karyawan SDM karna kualitas sumber daya manusia memiliki peran penting yang sangat sentral pada sebuah organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima".

## **Kajian Pustaka**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Herawati (2018) bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki oleh individu. Sumber daya manusia di pandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk di dayagunakan dan 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 di rencanakan. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan mengatur hubungan kerja dan juga peran individu atau sumber data manusia di dalam sebuah organisasi secara efektif dan juga efisien dengan tujuan agar tercapainya tujuan bersama dari organisasi dan juga karyawan sebagaimana yang telah disepakati sebelumnya.

### **Usia**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2016) Usia merupakan lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Menurut Eka Chandra (2014) usia dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu: 1)Usia kronologis, adalah perhitungan usia yang dimulai dari satu kelahiran seseorang sampai dengan waktu penghitungan usia; 2)Usia mental, adalah perhitungan usia yang didapatkan dari taraf kemampuan mental seseorang; dan 3)Usia biologis, adalah perhitungan usia berdasarkan kematangan biologis yang dimiliki seseorang.

Usia kerja adalah seseorang yang berumur 15-64 tahun (usia produktif) atau seseorang yang diharapkan sudah mampu memperoleh penghasilan. Umur seseorang dalam bekerja cukup menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan, baik sifatnya fisik maupun non fisik. Pada umumnya, tenaga kerja yang berumur tua mempunyai tenaga fisik yang lemah dan terbatas, sebaliknya tenaga kerja yang berumur muda mempunyai kemampuan fisik yang kuat. Usia merupakan salah satu faktor demografi dari pegawai / responden. Pada penelitian ini yang dimaksud dengan usia adalah umur pegawai. Usia merupakan jumlah tahun kehidupan yang dilalui responden terhitung sejak lahir hingga penelitian dilakukan dengan ketentuan satuan menggunakan tahun. Menurut Eka Chandra (2014)

### **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi adalah pola pemikiran dasar yang diajarkan kepada personel baru sebagai cara untuk merasakan, berfikir dan bertindak secara benar dari hari-kehari. Robbins dan Judge dalam Wibowo (2013:256) berpendapat bahwa: Budaya organisasi mengacu ke sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Oleh

karena itu, budaya organisasi dijadikan sebagai pengendali dan arah dalam membentuk sikap dan perilaku manusia yang ada dalam organisasi. Budaya organisasi diharapkan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap pribadi anggota organisasi maupun terhadap organisasi dalam hal mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi. Menurut Rivai dan Mulyadi (2012:74) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk pegawai dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Hardiyansyah (2018:42) organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

### **Pengaruh Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

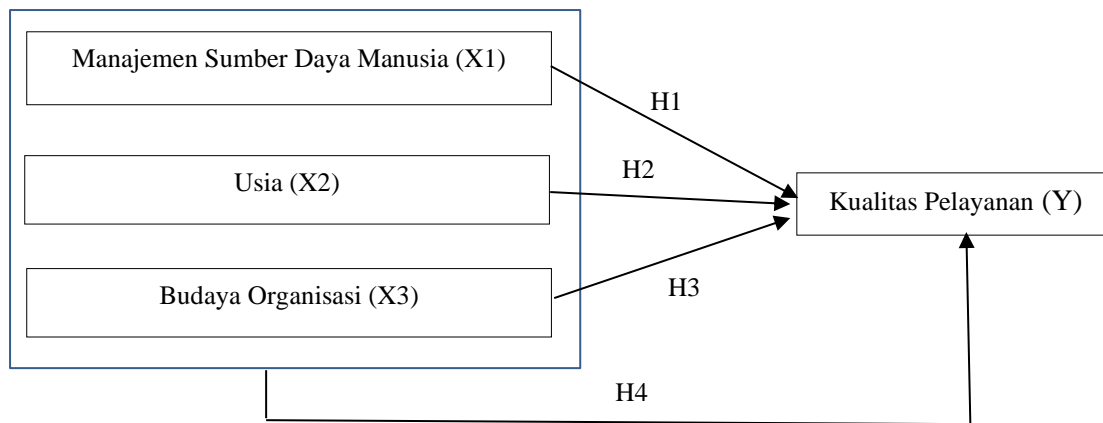
Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Tangkilisan, 2015).

Menurut Tanto (2012) dan Mahendra dan Woyanti (2014) dalam kutipan Selvia Apriliyanti (2017:69) "Salah satu faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah faktor usia. Usia yang masih dalam masa produktif biasanya mempunyai tingkat produktivitas lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga kerja yang sudah berusia tua sehingga fisik yang dimiliki menjadi lemah dan terbatas. Menurut Robbins yang dialihbahasakan oleh Molan (2010:46) Hubungan kualitas kerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada pegawai yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada pegawai yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan ditentukan oleh manajemen SDM dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa layanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kemampuan-kemampuan pegawai yang dikaitkan dengan aspek kelancaran pencapaian tujuan organisasi, termasuk didalamnya dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas (Liao & Chuang, 2014). Hasil penelitian Dahlan, Djamil Hasim, (2017) bahwa Manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

### **Kerangka Pemikiran**

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya adalah manajemen sumber daya manusia, usia/umur serta budaya organisasi. Pengaruh manajemen sumber daya manusia, usia/umur serta budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## Hipotesis

Hipotesis yang dapat disusun yaitu:

- H1 Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima
- H2 Usia berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima
- H3 Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima
- H4 Manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima

## METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu mendeskripsi secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu perlakuan pada wilayah tertentu mengenai hubungan sebab-akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada, kemudian menduga faktor sebagai penyebab melalui pendekatan kuantitatif (Yusuf, 2016). Sedangkan sifat penelitian ini adalah verifikatif yaitu meneliti pengaruh atau hubungan, variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti. Sumber data diperoleh melalui sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan, yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan, atau memberi daftar pertanyaan yang berupa kuesioner.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pegawai pada Kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima yang berjumlah 37 orang yang terdiri dari 17 orang ASN, 8 Honor Daerah dan 12 Sukarela. Teknik sampling dengan teknik total *population* (penelitian populasi) dengan menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel.

Teknik analisis data akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan bantuan program *SPSS 21.0 for windows*. Analisis yang dipergunakan meliputi: uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier, koefisien determinasi uji hipotesis simultan (uji f) dan uji hipotesis parsial (uji t).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu item pertanyaan dikatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis. Besarnya  $r$  tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *Corrected items* atau total *correlation*. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	r-kritis	Keterangan
Manajemen Sumber Daya Manusia	X1. 1	0,523	0,300	Valid
	X1. 2	0,550	0,300	Valid
	X1. 3	0,336	0,300	Valid
	X1. 4	0,651	0,300	Valid
	X1. 5	0,437	0,300	Valid
	X1. 6	0,657	0,300	Valid
	X1. 7	0,550	0,300	Valid
	X1. 8	0,651	0,300	Valid
	X1. 9	0,452	0,300	Valid
	X1. 10	0,657	0,300	Valid
Usia	X2. 1	0,562	0,300	Valid
	X2. 2	0,856	0,300	Valid
	X2. 3	0,887	0,300	Valid
	X2. 4	0,768	0,300	Valid
	X2. 5	0,743	0,300	Valid
	X2. 6	0,854	0,300	Valid
	X2. 7	0,726	0,300	Valid
	X2. 8	0,763	0,300	Valid
	X2. 9	0,818	0,300	Valid
	X2. 10	0,627	0,300	Valid
Budaya Organisasi	X3. 1	0,894	0,300	Valid
	X3. 2	0,865	0,300	Valid
	X3. 3	0,655	0,300	Valid
	X3. 4	0,741	0,300	Valid
	X3. 5	0,860	0,300	Valid
	X3. 6	0,529	0,300	Valid
	X3. 7	0,870	0,300	Valid
	X3. 8	0,894	0,300	Valid
	X3. 9	0,319	0,300	Valid
	X3. 10	0,511	0,300	Valid
Kualitas Pelayanan	Y. 1	0,757	0,300	Valid
	Y. 2	0,719	0,300	Valid
	Y. 3	0,836	0,300	Valid
	Y. 4	0,836	0,300	Valid
	Y. 5	0,372	0,300	Valid
	Y. 6	0,763	0,300	Valid
	Y. 7	0,453	0,300	Valid
	Y. 8	0,403	0,300	Valid
	Y. 9	0,453	0,300	Valid
	Y. 10	0,474	0,300	Valid

Sumber : Output SPSS, diolah, 2022

Hasil uji validitas pada masing-masing variabel penelitian di atas menunjukkan pada nilai korelasi ( $r_{xy}$ ) untuk seluruh item pertanyaan pada instrumen penelitian memiliki nilai *corrected item total correlation* > 0.300. Dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur / instrumen yang digunakan. Data dianggap reliabel apabila *Alpha Cronbach*  $\geq 0,6$ . Penjelasan terdapat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Manajemen Sumber Daya Manusia	0,732	0,600	Reliable
Usia	0,912	0,600	Reliable
Budaya Organisasi	0,875	0,600	Reliable
Kualitas Pelayanan	0,808	0,600	Reliable

Hasil uji reliabilitas pada tabel 2 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* pada manajemen sumber daya manusia sebesar 0,732; variabel usia sebesar 0,912; Budaya Organisasi sebesar 0,875 dan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,808. Keseluruhan nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel memiliki nilai koefisien yang lebih besar dari 0,6 (> 0,6), sehingga seluruh variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas atau konsisten.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, menggunakan uji *kolmogorov-smirnov test*. Hasil uji normalitas ditunjukkan pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	X3	Y
N		37	37	37	37
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	37.84	42.03	39.73	40.57
	Std. Deviation	4.239	5.273	4.544	4.634
Most Extreme Differences	Absolute	.242	.080	.253	.132
	Positive	.242	.065	.147	.111
	Negative	-.129	-.080	-.253	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.469	.487	1.542	.802
Asymp. Sig. (2-tailed)		.027	.972	.017	.542

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov* diketahui nilai masing-masing variabel yaitu 0,027 (X1), 0,972 (X2) dan 0,017 (X3) dan 0,542 (Y). nilai *P-value* yaitu *Asymp Sig. (2-tailed)* rata-rata lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov smirnov* diatas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusikan normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

**Uji Multikolinieritas**

Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* untuk setiap variabel bebas. Apabila nilai *tolerance* di atas 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas. Hasil Uji multikolinieritas disajikan pada tabel 4 sebagai berikut :

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinieritas  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.957	1.045
	X2	.890	1.123
	X3	.909	1.100

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas nilai *tolerance* variabel manajemen sumber daya manusia (X1) sebesar 0,957, Usia (X2) sebesar 0,890 dan variabel Budaya Organisasi sebesar 0,909 lebih besar dari 0,1 yang

berarti tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan *Variance Inflation Factor (VIF)* juga menunjukkan hal yang sama, dimana ketiga variabel tersebut yaitu manajemen sumber daya manusia (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1,045, Usia (X2) sebesar 1,123 dan Budaya Organisasi (X3) memiliki nilai VIF sebesar 1,100 lebih kecil dari 10, sehingga dapat diketahui bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji multikolinearitas terpenuhi dan data tersebut dapat memberikan informasi yang berbeda untuk setiap variabel bebasnya.

### Uji Autokorelasi

Salah satu cara untuk mendeteksi masalah autokorelasi adalah dengan melihat nilai Durbin-Watson. Hasil uji autokorelasi dengan Durbin-Watson adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.** Hasil Uji Autokorelasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.612 <sup>a</sup>	.374	.317	3.829	1.903

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

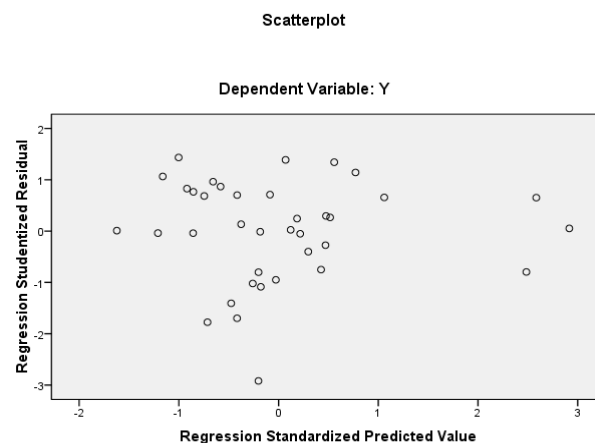
b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Nilai Durbin-Watson pada tabel 5 menunjukkan nilai  $d = 1,903$ . Nilai tersebut berada diantara nilai -2 sampai 2 yang berarti tidak terjadi autokorelasi. Hal ini membuktikan bahwa nilai  $d > d_u$  sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi pada persamaan regresi tersebut.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui metode analisis grafik yaitu grafik *scatterplot*. Hasil uji heteroskedastisitas dengan *scatterplot* yaitu :



**Gambar 2.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan output spss pada gambar 2. *scartterplot* diketahui bahwa titik-titik menyebar di atas serta di bawah sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Y (Kualitas Pelayanan).

### Regresi Linier Berganda

Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software statistic* SPSS 23.0 sebagai berikut:



**Tabel 6.** Regresi Linier Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.285	10.492			.218	.829
X1	.608	.154	.556		3.947	.000
X2	.164	.128	.187		1.280	.209
X3	.211	.147	.207		1.434	.161

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Dari data diatas diperoleh persamaan regresi berganda  $Y = 2,285 + 0,608X_1 + 0,164X_2 + 0,211X_3$ .  
Persamaan inidapat diinterpretasikan:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,285 memberikan pengertian bahwa jika variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), variabel Usia (X2) dan variabel Budaya Organisasi (X3) secara serempak atau bersama-sama tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol (0) maka besarnya Kualitas Pelayanan (Y) tetap bernilai sebesar 2,285 satuan.
2. Nilai b1 yang merupakan koefisien regresi dari Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) sebesar 0,608 artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen (Y) memiliki arti jika variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) bertambah 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,608 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
3. Nilai b2 yang merupakan koefisien regresi dari variabel Usia (X2) sebesar 0,164 artinya berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Y) mempunyai arti jika variabel Usia (X2) bertambah 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,164 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan
4. Nilai b3 yang merupakan koefisien regresi dari Budaya Organisasi (X3) sebesar 0,211 mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel dependen (Y) mempunyai arti jika variabel Budaya Organisasi (X3) bertambah 1 satuan, maka Kualitas Pelayanan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,211 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan

### Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien korelasi *product moment* (R) berfungsi untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen hasil analisis koefisien korelasi ganda adalah sebagai berikut :

**Tabel 7.** Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 <sup>a</sup>	.374	.317	3.829

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Nilai R pada tabel 7 di atas sebesar 0,612 menunjukkan hubungan antara variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), variabel Usia (X2) dan variabel Budaya Organisasi (X3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 61,2%. Hal ini berarti Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), Usia (X2) dan Budaya Organisasi (X3) memiliki hubungan yang kuat terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Besarnya angka R *square* atau tingkat kontribusi/pengaruh antara variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1), variabel Usia (X2) dan variabel Budaya Organisasi (X3) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada tabel 7 di atas yaitu sebesar 0,374 atau sebesar 37,4%. Sedangkan sisanya 62,6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan dilakukan uji signifikan uji-t yang bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh satu variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Hasil uji hipotesis secara parsial dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 8.** Hasil Uji T secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.285	10.492			.218	.829
X1	.608	.154	.556		3.947	.000
X2	.164	.128	.187		1.280	.209
X3	.211	.147	.207		1.434	.161

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

Dari tabel output di atas dapat diinterpretasikan masing-masing pengaruh antar variabel sebagai berikut:

### Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan

Dari tabel 8 di atas diperoleh nilai t-hitung variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X1) sebesar 3,947 lebih besar dari nilai t-tabel 2,034 ( $3,947 > 2,034$ ) dengan nilai sig (signifikan) sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 < 0,000$ . Hal ini berarti hipotesis H1 diterima, sehingga dapat diartikan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan hubungan antara manajemen sumber daya manusia searah dengan kualitas pelayanan pada kantor Camat Ambalawi Kabupaten Bima. Semakin baik manajemen sumber manusia yang dimiliki pegawai maka akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Djamil Hasim (2017) bahwa manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

### Pengaruh Usia terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan output pada tabel 8 diketahui bahwa variabel usia (X2) memiliki nilai t-hitung sebesar 1,280 lebih kecil dari nilai t-tabel 2,034 ( $1,280 < 2,034$ ) dengan nilai sig (signifikan) sebesar 0,209. Nilai ini lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 1,280$ . Hal ini berarti hipotesis H2 ditolak, sehingga dapat diartikan bahwa usia berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan yang berarti bahwa terdapat penurunan kualitas pelayanan dan produktivitas kerja seiring dengan penambahan usia dari pegawai Camat Ambalawi Kabupaten Bima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ayndri Nico Prayudo (2013) bahwa untuk variabel usia memiliki kecenderungan yang negatif terhadap produktivitas dan kualitas pelayanan tenaga kerja.

### Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Dari tabel 8 diketahui bahwa variabel budaya organisasi (X3) memiliki nilai t-hitung sebesar 1,434 lebih kecil dari nilai t-tabel 2,034 ( $1,434 < 2,034$ ) dengan nilai sig (signifikan) sebesar 0,161. Nilai ini lebih besar dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 1,434$ . Hal ini berarti hipotesis H3 ditolak, sehingga dapat diartikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Djamil Hasim (2017) bahwa budaya Organisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota

### Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji-F simultan adalah sebagai berikut :

**Tabel 9.** Hasil Uji Simultan (Uji F)  
ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	289.197	3	96.399	6.574	.001 <sup>a</sup>
Residual	483.884	33	14.663		
Total	773.081	36			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, diolah 2022

### Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Usia dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian hipotesis secara simultan pada tabel 9 menunjukkan bahwa nilai F-hitung bertanda positif yaitu sebesar 6,574 lebih besar dari F-tabel yaitu 2,86 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Berdasarkan perbandingan F hitung yang lebih besar dari F tabel ( $6,574 > 2,86$ ), maka hipotesis H3 diterima dan H0 ditolak yang menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat Ambalawi Kabupaten Bima. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Djamil Hasim (2017) bahwa manajemen SDM, usia dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan:

1. Manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini menunjukkan hubungan antara manajemen sumber daya manusia searah dengan kualitas pelayanan pada kantor camat Ambalawi Kabupaten Bima. Semakin baik manajemen sumber manusia yang dimiliki pegawai maka akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan.
2. Usia berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hubungan kualitas pelayanan dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada pegawai yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada pegawai yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan dan etika kerja yang kuat
3. Budaya organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini terbukti bahwa budaya organisasi merupakan pendorong yang positif terhadap responsivitas dalam melayani masyarakat. Artinya semakin positif dan baik budaya organisasi maka akan semakin efektif responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kecamatan Ambalawi Kabupaten Bima
4. Manajemen sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor camat Ambalawi Kabupaten Bima. Hal ini terbukti bahwa kualitas sumber daya manusia, usia dan budaya organisasi merupakan aspek penting dalam terwujudnya responsivitas kinerja kecamatan. Dengan demikian maka, semakin berkualitas sumber daya manusia dan semakin produktif usia serta semakin positif budaya organisasi sebagai unsur pendorong keberhasilan, maka akan semakin baik juga responsivitas pelayanan birokrasi pemerintah Kecamatan Ambalawi Kabupaten Bima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Apriliyanti, Selvia, 2017, *Pengaruh Usia dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus: PT. OASIS Water International Cabang Palembang)*, Jurnal Sistem dan Manajemen Industri, Vol 1, No 2
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dahlan, Djamil Hasim, 2017. *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran. Vol. 4, No. 2
- Dewi Maharani, 2018, *Pengaruh Manajen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka*.
- Dwiyanto, A. 2013. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada Press
- Djamil Hasim 2017. *Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran Vol. 4, No. 2
- Eka Candra Nadialis, *Hubungan Usia dan Masa Kerja dan Beban Kerja dengan Stress Kerja Karyawan*, (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, 2014) Vol. 2 No.2
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media
- Herawati, Putry 2018, *Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Luar Jaringan (offline), 2016. Pusat Bahasa Kementerian Pendidikan Nasional.
- Liao, H., & Chuang, A. 2014. *A Multilevel Investigation Of Factors Influencing Employee Service Performance And Customer Outcomes*. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41–58
- Molan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Pustaka Setia
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. 2013. *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. Stanford University Press
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Edisi Ketiga). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Tangkilisan, H. N. S. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo
- Umar. Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2. Cet. 13. Jakarta: Rajawali Pers
- Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi*.. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yusuf, A. M. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media