

RESPONSIVITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR (TINJAUAN DARI SDM DAN BUDAYA ORGANISASI)

Andi Irwan Kasim^{1)*}

¹⁾Program Studi Manajemen, Universitas Pejuang Republik Indonesia

¹⁾andiirwankasim@upri.ac.id

*Andi Irwan Kasim

Diserahkan : 13 April 2024 | **Diterima** : 16 Mei 2024 | **Diterbitkan** : 31 Mei 2024

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: apakah kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, serta apakah kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian adalah semua pegawai Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang berjumlah 25 orang responden berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN), dengan pengambilan sampel menggunakan metode *sampling jenuh*. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa metode survei melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah 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. 2) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan. 3) Kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan.

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

1. PENDAHULUAN

Salah satu tugas dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi masyarakat. Menurut Istianto (2011), "Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi (individu dan kelompok atau organisasi) kepada masyarakat dalam bentuk barang/jasa.

Layanan pelanggan yang sangat baik adalah kunci keberhasilan suatu organisasi di bidang apa pun. Namun kebanyakan organisasi atau perusahaan saat ini hanya lebih memperhatikan masalah teknis dan kinerja organisasi, dan hanya sedikit orang yang memperhatikan sisi manusianya. Itu sebabnya juga sangat diperlukan dalam hal kualitas layanan yang bermutu.

Stamatis menyatakan dalam Istianto (2011), "Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen komprehensif yang melibatkan seluruh manajer dan karyawan serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk terus meningkatkan proses organisasi agar memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan."

Untuk mengkaji birokrasi pelayanan pemerintah kecamatan, peneliti akan meneliti responsivitas kinerja Pemerintah Kecamatan Manggala Kota Makassar. Pelayanan yang buruk dapat mencerminkan kinerja birokrasi yang tidak memperhatikan responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Namun, dengan mempertimbangkan konfigurasi personal dan kondisi birokratisasi, peneliti dapat mengidentifikasi sumber daya manusia dan budaya organisasi yang ada. Sumber daya manusia yang

tidak memadai dan struktur birokrasi yang ada dapat mempengaruhi kinerja pelayanan. Pendidikan merupakan faktor penting dalam sumber daya manusia. Seperti yang disebutkan oleh Dwiyanto (2013), beberapa kabupaten dan kota menyadari bahwa otonomi daerah memerlukan aparatur yang lebih berkualitas dan melakukan investasi dengan memberikan beasiswa untuk pendidikan yang lebih tinggi. Meskipun pendapat ini tidak secara langsung mempengaruhi kinerja, namun pendidikan yang lebih tinggi dapat membuka wawasan yang lebih luas sehingga dapat membentuk kinerja yang lebih baik dalam pekerjaan.

Selain sumber daya manusia, faktor budaya organisasi juga berperan penting. Aspek budaya organisasi diyakini memengaruhi kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan. Budaya organisasi mencakup lingkungan di dalam suatu organisasi yang terkait dengan asumsi, keyakinan, dan nilai-nilai yang diadopsi oleh seluruh anggota untuk membimbing pelaksanaan tugas mereka. Budaya organisasi diyakini berdampak pada responsivitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi.

Kecamatan Manggala merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kecamatan Manggala merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani berbagai jenis pelayanan. Berdasarkan observasi, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dalam hal responsivitas pelayanan diantaranya adalah dilihat dari segi standar operasional prosedur yang belum jelas seperti tidak adanya papan informasi yang memuat persyaratan dari beberapa jenis pelayanan, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian membuat masyarakat menjadi kebingungan. Hal tersebut berarti, Kecamatan Manggala belum sepenuhnya menerapkan transparansi pelayanan, apabila hal seperti ini terjadi terus menerus, tentu saja akan berdampak negatif kepada citra instansi pemberi layanan. Maka adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah (a) apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, (b) apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, (c) apakah kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi berpengaruh secara simultan terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

2. METODE

Metodologi yang digunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014), metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data dari suatu tempat. Peneliti melakukan proses dalam pengumpulan data seperti menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara untuk interpretasi masing-masing kuesioner. Kemudian, bagi Sugiyono, (2016) analisis deskriptif adalah teknik menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul bukan membuat kesimpulan yang bersifat umum (umum). Penelitian menggunakan 25 sampel penelitian pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, kemudian kuesioner (*survey*) disebarkan kepada responden yaitu pegawai Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, dan hasil kuesioner diolah dengan menggunakan software SPSS 22. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji kualitas data, uji analisis regresi berganda, uji t (uji parsial), uji F (uji simultan) dan uji koefisien determinasi (R^2). Adapun persamaan model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :



Y = Responsivitas Pelayanan
 X_1 = Kualitas Sumber Daya Manusia
 X_2 = Budaya Organisasi
 b_0 = Konstanta
 $b_{1,2}$ = Koefisien regresi variabel independent
e = Kesalahan estimasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas kuesioner. Suatu penelitian dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pernyataan atau indikator tersebut valid. Kemudian ketika $r_{hitung} < r_{tabel}$, yang berarti pernyataan atau indikator tidak valid. Berdasarkan analisis, hasil uji validitas dapat disajikan pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil uji validasi masing-masing variabel

No	Nilai R_{hitung}			Nilai R_{tabel}
	Kualitas Sumber Daya Manusia	Budaya Organisasi	Responsivitas Pelayanan	
1.	0,634	0,696	0,498	Valid
2.	0,529	0,642	0,541	Valid
3.	0,523	0,538	0,446	Valid
4.	0,632	0,748	0,447	Valid
5.	0,637	0,704	0,701	Valid
6.	0,582	0,458	0,689	Valid
7.	0,490	0,794	0,502	Valid
8.	0,467	0,556	0,654	Valid
9.	0,454	0,548	0,752	Valid
10.	0,499	0,570	0,683	Valid

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung semua instrumen untuk setiap variabel $> 0,396$, sehingga pernyataan instrumen dari variabel yang digunakan secara umum valid.

Uji Validitas

Uji reliabilitas instrument dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrument dapat dipercaya untuk dijadikan angket penelitian. Kriteria yang dinyatakan reliable yaitu 0,6. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan perhitungan SPSS 22:

Tabel 2. Hasil uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1)	0,637	Reliabel
2	Budaya Organisasi (X_2)	0,824	Reliabel
3	Responsivitas Pelayanan (Y)	0,672	Reliabel

Sumber: Data diolah (2024)

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

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y)

Tabel 3. Persamaan Regresi Linear Berganda

Item	Koefisien Regresi	T (DF= 25)	Probability	Ket
1 (Constant)	17.246	3.275	.003	Sig
Kualitas Sumberdaya Manusia	.310	2.440	.023	Sig
Budaya Organisasi	.304	2.563	.018	Sig
Signifikan dengan tingkat kepercayaan 95 %				
R = 0,710	Probability = 0,000			
R ² = 0,505	F. Ratio = 11.213			

Sumber: Data diolah (2024)

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

$$Y = 17,246 + 0,310X_1 + 0,304X_2$$

- 1) Nilai konstantanya yaitu 17,246 maka dapat diartikan jika kualitas sumber daya manusia dan budaya organisais nilainya adalah 0, maka responsivitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 17,246.
- 2) Nilai koefisien regresi pada variable kualitas sumber daya manusia (X_1) bernilai positif, yaitu sebesar 0,310 yang artinya bahwa setiap peningkatan kualitas sumber daya manusia sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan responsivitas pelayanan sebesar 0,310 satuan dengan asumsi variable independen nilainya tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi pada variable budaya organisasi (X_2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,304 yang artinya bahwa setiap peningkatan budaya organisasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan responsivitas pelayanan sebesar 0,304 satuan dengan asumsi variable independen nilainya tetap

Selanjutnya untuk melihat hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan maka diperoleh nilai $R = 0,710$ atau 71,0%. Sedangkan nilai r Square atau determinasi sebesar 0,505 artinya 50,5% variasi dari resnponsivitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan budaya organsasi sedangkan sisanya sebesar 49,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak tercakup dalam model penelitian.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji stastik t)

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. Hasil thitung variable X dan Variabel Y dapat dilihat dari table berikut:

**Tabel 4 Uji Sigfikansi (Uji t)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.246	5.266		3.275	.003
	Kualitas Sumberdaya Manusia	.310	.127	.408	2.440	.023
	Budaya Organisasi	.304	.119	.429	2.563	.018

a. Dependent Variable: Responsivitas Pelayanan

Sumber: Data diolah (2024)

Nilai t_{hitung} dapat diperoleh dari rumus $df=n-k-1$ atau $25-2-1=22$ maka dapat nilai t tabelnya yaitu sebesar 2,074 kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai signifikansi $<0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Ha diterima (terdapat pengaruh) dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $>0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima (tidak terdapat pengaruh) maka hipotesisnya sebagai berikut:

- 1) Variable Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1) ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,440 lebih besar dari t_{tabel} diperoleh 2,074 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 2,563 lebih besar dari t_{tabel} diperoleh 2,074 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 Statistik F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variable independen atau bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variable dependen atau terikat. Berikut hasil uji F dengan menggunakan SPSS 22.

**Tabel 5. Hasil Signifikansi Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.300	2	43.150	11.213	.000 ^b
	Residual	84.660	22	3.848		
	Total	170.960	24			

a. Dependent Variable: Responsivitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kualitas Sumberdaya Manusia

Sumber: Data diolah (2024)

Dari table diatas, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} yaitu 11,213 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,443 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).

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Responsivitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap responsivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggla Kota Makassar, berdasarkan hasil



perhitungan yang diperoleh t_{hitung} 2,440 dan t_{tabel} 2,074 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,440 > 2,074$), maka hipotesis pertama diterima.

Dengan demikian, semakin baik kualitas sumber daya manusia, semakin baik pula kinerja dalam responsivitas pelayanan. Sumber daya manusia adalah orang-orang dalam organisasi yang menyumbangkan ide dan melakukan berbagai jenis pekerjaan untuk mencapai tujuan 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.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Hardayani, Y (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap responsivitas penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Responsivitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh t_{hitung} 2,563 dan t_{tabel} 2,074 dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,563 > 2,074$), 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 yang meliputi birokrasi pemerintah dibentuk sebagai wadah untuk mencapai beberapa tujuan. Organisasi harus mengelola berbagai kegiatan yang ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh orang-orang (*people*), yang bertindak sebagai pelaku atau peserta dalam organisasi tersebut, oleh karena itu tentunya pencapaian organisasi ini sangat baik, 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.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Ridianto dan Ovita. C. (2018) yang menyatakan bahwa adanya signifikansi yang kuat dari budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan birokrasi di Kelurahan Kampung Kelawi Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu.

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 Manggala Kota Makassar, berdasarkan hasil perhitungan diperoleh F_{hitung} 11,213 dan F_{tabel} 3,443 dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($11,213 > 3,443$) maka hipotesis ketiga diterima.

Kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi juga berfungsi untuk meningkatkan responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. 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 Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.



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


4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan. Hal tersebut membuktikan kualitas sumber daya manusia sangat menentukan tingkat responsivitas pelayanan. Artinya semakin berkualitas sumber daya manusia maka akan semakin tinggi tingkat responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pelayanan. Hal ini membuktikan budaya organisasi bagian terpenting terhadap responsivitas dalam melayani masyarakat. Artinya semakin positif dan baik budaya organisasi maka akan semakin efektif responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap responsivitas pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi merupakan dua aspek penting dalam terwujudnya responsivitas pelayanan. Dengan demikian maka, semakin berkualitas sumber daya manusia dan semakin positif budaya organisasi sebagai unsur pendorong keberhasilan, maka akan semakin baik juga responsivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Adapun saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu: (1) pengembangan sumber daya aparatur di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sebaiknya lebih diarahkan kepada pendidikan dan pelatihan sehingga diharapkan dapat berpengaruh pada kinerja pegawai dalam pelayanan. (2) sebaiknya terus meningkatkan budaya organisasi agar tercipta responsivitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara memperkuat koordinasi antar pegawai dengan masing-masing unit lain guna menciptakan sistem koordinasi yang lebih baik, dan secara berkala mengingatkan pegawai mengenai nilai budaya di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang sudah ada, sehingga memberikan pemahaman kepada pegawai untuk menciptakan keseragaman dalam berperilaku dan memberikan arahan serta pengertian yang lebih dalam pada pegawai mengenai apa yang diharapkan oleh Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dan juga memperbaiki pola-pola komunikasi yang ada. (3) kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar juga dapat mendukung karena turut dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi yang kuat sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam merespon pelayanan. Diharapkan kedepannya kinerja responsivitas pelayanan tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan demi tercapainya kinerja pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan pengaruh yang positif kepada instansi.

5. REFERENSI

- Darwin (2012). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. *Public Administration Journal 207 JAP*, 3(2), 207–233.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Hardayani, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Penyelenggaraan Mall Layanan Publik di Kota Bengkulu. *Jurnal Governance Dan Administrasi Publik*, 6 (1), 40–48.
- Istianto, J. H., & Tyra, M. J. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 1(3).
- Ridianto, & Ovita. C. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Birokrasi Di Kelurahan Kampung Kelawi Kecamatan Sungai Serut Kota Bengkulu. *Mimbar Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(2).

 <p>TRIPUTRA</p>	<p>Jurnal TRIPUTRA : Ekonomi, Sosial dan Hukum Volume 01, Nomor 02, Mei 2024, Halaman 54-61 DOI : 10.58641</p>	<p>e-ISSN : 3046-4668</p>
---	---	-------------------------------

-
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

