

Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Ade Irma Hamsah^{1*}, Lukman Hakim², Rosdianti Razak³

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar, Indonesia

Abstract

The objective of research is to find out the influence of organization behavior in quality of public services in PDAM Office of Makassar City. The type of the research is quantitative. The sample involved in research are and hundred people for society, and the sample used is simple random sampling. In collecting data, the researcher used observation, questionnaire, and documentation. Data analysis technique used in this research is descriptive statistical analysis, correlation, and simple regression. Based on the correlation and simple regression the result of the research shows that the organization behavior quite influential on the quality of public services. The organization behavior variable have a influence and have a relationship with quality of public service variable.

Keywords: *influence, behavior, public services*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor PDAM Kota Makassar. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang untuk masyarakat, dan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Teknik pengumpulan data, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, korelasi, dan regresi sederhana. Berdasarkan korelasi dan regresi sederhana hasil penelitian ini menunjukkan perilaku organisasi cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun variabel perilaku organisasi dapat memberikan pengaruh serta mempunyai hubungan dengan variabel kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: pengaruh perilaku, pelayanan publik

* adeirmahamsah@gmail.com

PENDAHULUAN

Peranan sumber daya manusia merupakan kunci dari pencapaian suatu tujuan organisasi itu sendiri. Beberapa faktor mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, dan salah satunya adalah adanya perilaku organisasi yang baik dalam suatu organisasi. Perilaku organisasi mencakup segala aspek yang berhubungan dengan tindakan manusia yang bergabung dalam suatu organisasi atau sebuah perusahaan, yaitu aspek pengaruh organisasi terhadap manusia dan juga sebaliknya pengaruh manusia itu sendiri terhadap organisasi.

Oleh karena itu sebuah organisasi yang baik adalah organisasi yang diisi oleh orang-orang yang memiliki visi dan misi yang jelas serta dalam diri mereka. Penilaian yang dilakukan untuk melakukan untuk menentukan seseorang layak atau tidak menjadi karyawan dilihat dari segi perilaku (*behaviour*). Perkembangan ilmu perilaku manusia dalam organisasi ini menurut sejarahnya telah dimulai sejak awal perkembangan gerakan manajemen ilmiah.

Perilaku organisasi berawal dari perilaku individu, individu dalam memasuki lingkungan barunya yakni organisasi akan membawa beberapa

unsur yang telah membentuk karakteristiknya. Namun demikian lingkungan barunya pun memiliki karakteristik sendiri yang berupa keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan-pekerjaan, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem pengendalian dan sebagainya. Kemudian dalam proses pencapaian tujuan organisasi, kedua karakteristik ini melakukan interaksi dan akan membentuk suatu perilaku individu dalam organisasi dikemukakan oleh Susanto dkk. (2006:137).

Pentingnya Perilaku organisasi yang baik akan memberikan dampak positif, seperti dengan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25/2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan pelayanan publik sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang

di sediakan penyelenggara pelayanan publik.”

Kemampuan sumber daya manusia aparatur menjadi faktor penting dan menentukan upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan tidak mengesampingkan arti penting dari faktor lainnya, pada konteks yang membahas pelayanan publik yang berkualitas, maka kiranya pemahaman dan penekanan aspek kompetensi aparatur pelaksana pelayanan publik sangat relevan untuk dikemukakan dalam penelitian ini.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan penyedia air bersih yang diawasi dan monitor oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Untuk mencukupi kebutuhan konsumennya perusahaan air minum selalu meningkatkan pelayanan baik dari segi kualitas maupun produktifitasnya.

Pesatnya permintaan pemasangan air bersih inilah yang membutuhkan perilaku organisasi yang dapat memberi

pelayanan yang baik terhadap pelanggan (masyarakat). Dimana terlaksananya pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen tergantung pada perilaku organisasi PDAM itu sendiri. Namun, yang terjadi dilapangan adanya kesenjangan yang terjadi pada perilaku organisasi yang membuat kualitas pelayanan publik di kantor PDAM Kota Makassar kurang maksimal, hal ini diketahui berdasarkan keluhan masyarakat yang didapatkan dari Koran Sindo (23/11/2017) yang isinya; “Warga yang berada di wilayah utara kota Makassar, khususnya Cambayya dan Buloa, Kecamatan Tallo, mengeluhkan krisis air sejak bulan Mei 2017. Padahal warga masih dibebankan dengan biaya setiap bulannya oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Makassar. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Makassar geram dengan PDAM yang terkesan acuh menyikapi keluhan warga tersebut”.. Masalah dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan, kesenjangan yang dimaksud adalah pelayanan yang berbelit-belit, yang memperlambat proses layanan baik dalam pemasangan baru maupun perbaikan atas keluhan pipa bocor. Serta ketidak pedulian pegawai PDAM terhadap keluhan masyarakat. Selain itu adanya perilaku yang menyimpang dari individu

pegawai, dimana pegawai secara tidak langsung meminta bayaran lebih agar mempercepat proses pengerjaan dalam pelayanan PDAM Kota Makassar. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh yang di timbulkan oleh perilaku organisasi dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang semaksimal mungkin.

Ilmu perilaku mempelajari segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi, termasuk bagaimana pemikiran, perasaan dan perilaku karyawan sebagai individu, dan sebagai tim. Ilmu perilaku organisasi adalah studi tentang bagaimana individu berpikir, merasakan, dan melakukan suatu dalam organisasi, Amir (2017:4). Dalam konteks ilmu perilaku dijelaskan oleh setiap orang memiliki pandangan yang berbeda-beda dalam menilai dan memahami setiap keadaan apalagi jika itu dituangkan dengan latar belakang (*background*) yang pernah dijalaninya. Aplikasinya tergambarkan pada setiap keputusan yang dibuat, termasuk keputusan itu bisa member pengaruh pada organisasi tempat ia bernaung, Fahmi (2016 : 34).

Adapula yang dikemukakan oleh Thoah dalam Herlambang (2014:4) Perilaku organisasi adalah suatu bidang terapan dari suatu ilmu. Ilmu ini

berusaha mencari penggunaan ilmu tingkah laku dalam rangka mencapai hasil-hasil yang diinginkan. Untuk memahami ilmu perilaku organisasi yang menyeluruh, maka dapat di buat sebuah rangkuman bahwa perilaku organisasi adalah ilmu yang secara langsung berhubungan dengan pengertian, perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian terhadap tingkah laku manusia di dalam suatu organisasi, dan bagaimana perilaku manusia tersebut mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

Menurut Davis & Newstorm dalam Muchlas (2008:87) mengemukakan bahwa Perilaku organisasi adalah bidang ilmu yang mempelajari dan mengaplikasikan pengetahuan tentang bagaimana manusia berperilaku atau bertindak di dalam organisasi. Ini berarti bahwa perilaku organisasi adalah sebuah bidang keahlian khusus yang mempunyai pokok ilmu pengetahuan yang umum.

Individu dalam organisasi, dengan tipe perilakunya akan memberikan kekuatan organisasi bila dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Manusia dalam organisasi menginginkan suatu jenis pekerjaan

yang dapat memberikan hak istimewa menurut ukurannya masing-masing, baik ditinjau dari segi penghasilan untuk memenuhi kesejahteraan maupun untuk memberikan kepuasan, karena ada kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki oleh manusia yang bersangkutan. Perilaku individu dalam sebuah organisasi yang menjadikannya perilaku organisasi. Ada beberapa indikator dalam perilaku organisasi dari beberapa pendapat : pertama; persepsi, kedua; motivasi, ketiga; komunikasi, keempat; kewenangan, dan kelima; kerjasama.

Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008 : 22) membuat definisi kualitas dengan cakupan pendukung yang luas. Kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Definisi Davis menekankan bahwa yang di maksud dengan kualitas disini bukan hanya terkait hasil, melainkan juga menyangkut kualitas manusia, dan kualitas lingkungan.

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan

fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Dikemukakan oleh Mulyadi dkk. (2016:43) pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan

permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memerhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Pada hakikatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Pelayanan akan berkualitas apabila memenuhi indikator-indikator tersebut. Menurut Sinambela (2014:6) kualitas pelayanan publik dapat di ukur dari 6 indikator : Transparansi; Akuntabilitas; Kondisional; Partisipatif; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan April hingga Juni 2018. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor PDAM Kota Makassar. Pertimbangan bahwa untuk melihat secara langsung proses perilaku organisasi pegawai PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna PDAM. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dan tipe penelitian adalah tipe survey. penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok dan mengumpulkan data mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan variable penelitian.

Menurut Arikunto (2006: 175) teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penggunaan teknik pengumpulan data, peneliti memerlukan instrumen yaitu alat bantu agar pengerjaan pengumpulan data menjadi lebih mudah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, Hadi dalam Sugiyono (2017:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses

yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Serta, Kuesioner, dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dan juga dokumentasi, Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan informasi atau data dari apa yang di teliti oleh peneliti yang dimana didapat berupa foto dari lokasi penelitian.

Adapun Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna PDAM Kota Makassar. Serta Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*, yaitu tehnik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penentuan sampel digunakan metode *Simple Random Sampling* dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah sampel untuk masyarakat sebanyak 100 responden. Untuk mengetahui bagaimana perilaku organisasi di Kantor PDAM Kota Makassar, dapat dilihat dari masing-masing indikator yang akan dijabarkan sesuai dengan permasalahan dalam

penelitian ini. Maka dari itu peneliti terlebih dahulu membagikan angket (kuesioner) kepada masyarakat. Adapun rincian jumlah kuesioner sebagai berikut:

Jika dilihat dari *response rate*, maka respon dari responden dapat dikatakan cukup tinggi, yaitu sebanyak 100 responden yang ada. Dari 100 responden yang mengembalikan kuesioner, semuanya dapat di olah. Data penelitian yang telah terkumpul kemudian diolah untuk menguji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 23,0 menunjukkan bahwa koefisien korelasi *pearson correlation* untuk setiap item butir pernyataan dengan skor total variable Perilaku Organisasi (X). Uji kuesioner sebanyak 100 responden signifikan $\leq 0,05$ maka instrument pada penelitian tersebut dapat dikatakan valid, dan nilai *pearson correlation* keseluruhan instrument yang ada sebesar 0,670, maka instrument tersebut dapat di katakana valid. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa setiap item indikator instrumen untuk Perilaku Organisasi tersebut valid. Dari hasil perhitungan dengan 25 butir pernyataan pada variabel X, seluruh pernyataan yang ada dinyatakan valid.

Reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Pada penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai dari *Cronbach's Alpha* adalah sebesar 0,679. Instrument ini dapat dikatakan realibel karena lebih dari 0,60 yaitu minimal nilai *Cronbach's Alpha* agar instrument penelitian dapat dikatakan realibel. Berdasarkan olahan data output spss dapat diketahui semua pernyataan pada variabel X realibel. Hal ini dapat di lihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, maka dari itu kuesioner yang telah dibuat dapat dipercaya serta dapat dipakai untuk mendukung penelitian ini.

Dapat dilihat dari masing-masing indikator dari variabel perilaku organisasi yang akan dijabarkan sesuai dengan hasil yang telah di dapatkan dari kuesioner yang telah dibagikan kepada para pegawai PDAM Kota Makassar: yang pertama adalah Persepsi. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah, dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai memberikan jawaban sangat setuju bahwa pegawai harus bersikap transparan dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus mampu

dipertanggungjawabkan oleh pegawai yang bersangkutan. Pelayanan yang diberikan tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, serta pelayanan yang diberikan pegawai dapat mencapai tujuan yang diinginkan masyarakat dan juga tujuan yang diinginkan pegawai. Kedua Motivasi, Berdasarkan dari jawaban kuesioner responden pada indikator motivasi, jawabannya juga sebagian besar sangat setuju, bahwa pegawai memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan secara maksimal, begitu juga dengan dorongan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, serta pegawai tertarik dalam memberikan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat. Dan juga pegawai termotivasi memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat demi mencapai tujuan organisasi dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Ketiga Komunikasi, Salah satu indikator untuk mengukur suatu perilaku yaitu dengan adanya komunikasi, pada indikator ini responden sebagian besar memilih jawaban sangat setuju. Artinya para pegawai sangat setuju jika penyampaia informasi akurat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, mampu membangun interaksi yang baik kepada masyarakat sewaktu memberikan

pelayanan, efek yang diberikan kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan, serta informasi yang diberikan dalam pelayanan harus mudah dipahami dan ringkas dalam penyampaian informasi mengenai pelayanan. Keempat Kewenangan, Adapun indikator kewenangan, yang jawaban para responden sebagian besar mengisi jawaban setuju yang bernilai poin 4.

Sebagian besar pegawai setuju bahwa pegawai berhak membuat keputusan dalam pemberian pelayanan, sebagian besar pegawai mempunyai kewenangan memberikan pelayanan, mempunyai hak memberikan perintah, serta mampu mengendalikan tingkah laku masyarakat dalam memberikan pelayanan. Kerjasama merupakan Indikator yang terakhir, berdasarkan jawaban responden dalam pengisian kuesioner, sebagian besar memilih jawaban sangat setuju yang memiliki poin 5. Pegawai sangat setuju membangun interaksi sosial yang baik demi mencapai suatu pelayanan yang berkualitas, saling membantu satu sama lain untuk mencapai tujuan suatu organisasi, mampu menjalin interaksi yang baik antar individu maupun suatu kelompok, serta pegawai membantu

masyarakat agar mendapat pelayanan sesuai yang diinginkan.

Data penelitian yang telah terkumpul kemudian diolah untuk menguji instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 23,0 menunjukkan bahwa koefisien korelasi *pearson correlation* untuk setiap item butir pernyataan dengan skor total variable Kualitas Pelayanan Publik (Y) Uji kuesioner sebanyak 100 responden dengan tingkat signifikan $\leq 0,05$ maka instrument penelitian dapat dikatakan valid. Dan nilai *pearson correlation* keseluruhan instrument yang ada ialah 0,748. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa setiap item indikator instrumen untuk Kualitas Pelayanan Publik tersebut valid. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa setiap item indikator instrumen untuk Kualitas Pelayanan Publik tersebut valid. Dari hasil perhitungan tabel dengan 30 butir pernyataan pada variabel Y, seluruh pernyataan yang ada dinyatakan valid.

Berdasarkan olahan data spss dengan nilai keseluruhan *Cronbach's Alpha* 0,738 dapat diketahui semua instrument pernyataan pada variabel Y realibel. Hal ini dapat di lihat dari nilai

Cronbach's Alpha, nilainya lebih dari 0,60. Maka dari itu kuesioner yang telah dibuat dapat dipercaya serta dapat dipakai untuk mendukung penelitian ini.

Dapat dilihat dari masing-masing indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Publik yang akan dijabarkan sesuai dengan hasil yang telah didapatkan dari kuesioner yang telah dibagikan kepada para pengguna PDAM Kota Makassar: pertama Transparansi, Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan sebagian besar pegawai mengisi kolom setuju yang mempunyai poin 4. Artinya sebagian masyarakat setuju bahwa pegawai memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat pengguna PDAM, mempunyai ketersediaan informasi yang lengkap dalam hal pelayanan, komunikasi pegawai juga terbuka kepada masyarakat, serta adanya kesesuaian biaya yang ditetapkan dengan yang dibayarkan. Kedua Akuntabilitas, Pada indikator ini masyarakat melihat seberapa bertanggungjawabnya pegawai sebagai pelayan publik. Sebagian besar masyarakat menjawab kuesioner dengan jawaban setuju, masyarakat setuju dalam hal kemauan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu, serta pegawai mampu

mempertanggungjawabkan ketika membuat kesalahan terkait dengan pelayanan. Dan jawaban paling sedikit adalah ragu-ragu, masih ada beberapa responden yang kurang setuju dengan pertanggungjawaban pegawai dalam memberikan pelayanan. Ketiga Adapun indikator kondisional, dimana masyarakat mengisi kuesioner dengan jawaban sebagian besar setuju yang memiliki poin 4 dalam kuesioner. Masyarakat setuju bahwa pegawai mampu menyesuaikan kondisi dalam memberikan pelayanan, pemberian pelayanan yang efektif dan efisien, serta masyarakat juga setuju dengan kemampuan pegawai yang menyelesaikan kendala yang dihadapi dalam pelayanan. Dan sebagian kecil masyarakat menjawab dengan ragu-ragu, beberapa diantara responden masih ragu bahwa pegawai mampu menyesuaikan kondisi yang ada dalam memberikan pelayanan. Keempat Partisipatif, Pada indikator ini masyarakat sebagian besar menjawab setuju. Masyarakat setuju bahwa pegawai mendorong peran serta masyarakat untuk aktif dalam penyelenggaraan pelayanan, mampu memperhatikan keinginan masyarakat terkait pelayanan, memperhatikan kebutuhan masyarakat ketika memberikan pelayanan, serta memberikan dorongan kepada

masyarakat untuk berani menyampaikan pendapatnya. Dan jawaban yang paling sedikit adalah ragu-ragu, yaitu masyarakat sebagian kecil masih ragu-ragu bahwa pegawai partisipatif terhadap masyarakat pengguna PDAM. Kelima Kesamaan Hak, Sebagian besar masyarakat mengisi setuju pada indikator ini. Masyarakat setuju bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat serta perlakuan yang sama meski adanya hubungan kekeluargaan dalam pemberian pelayanan. Selanjutnya jawaban yang paling sedikit adalah tidak setuju yang bernilai 2 poin. Beberapa masyarakat masih kurang setuju dengan kesamaan hak yang

diberikan pegawai. Keenam Keseimbangan Hak dan Kewajiban Masyarakat yang menjawab setuju dan ragu-ragu perolehannya tidak berbeda jauh. Masyarakat ada yang setuju dan ragu-ragu tentang pegawai yang mampu bersikap adil kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan, serta pegawai mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Menyeimbangkan hak dan kewajiban masyarakat dalam pemberian pelayanan. Diketahui jika signifikan $\leq 0,05$ maka artinya ada hubungan secara signifikan antara Perilaku Organisasi (X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) begitu pula dengan interval koefisien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-21.658	16.893		-1.282	.203
Perilaku Organisasi	1.272	.155	.638	8.196	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

demikian dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel X dan Y berada pada kategori hubungan yang sedang.

Tabel *Coefficients* juga menunjukkan nilai Beta yaitu sebesar 0,638. Nilai ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Perilaku Organisasi terhadap Kualitas

Pelayanan Publik dengan Kategori kuat. Makna dari hasil Uji Regresi Linear Sederhana. Selain menggambarkan persamaan regresi output ini juga menampilkan uji signifikansi dengan uji t yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Perilaku Organisasi (X) sendiri (partial) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y). Metode regresi

linear sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Analisis korelasi sederhana (*Bivariate Correlation*) ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi. dalam korelasi mempunyai dua arah, yaitu searah dan tidak searah. Pada SPSS hal ini di tandai dengan *two tailed* arah korelasi dilihat dari angka koefisien korelasi. Jika koefisien korelasi positif, maka hubungan kedua variabel searah dan begitupun sebaliknya. pengaruh antara variabel Perilaku Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan Kategori sedang. Makna dari hasil Uji Regresi Linier Sederhana. Selain menggambarkan persamaan regresi output ini juga menampilkan uji signifikansi dengan uji t yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Perilaku Organisasi (X) sendiri (partial) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Makna dari hasil Uji Regresi Linier Sederhana. Selain menggambarkan persamaan regresi output ini juga menampilkan uji signifikansi dengan uji t yaitu untuk

mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Perilaku Organisasi (X) sendiri (partial) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y). Metode regresi linear sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas dapat diperoleh hasil bahwa variabel Perilaku Organisasi (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Kantor PDAM Kota Makassar. Hal tersebut dapat ditunjukkan berdasarkan nilai korelasi *Pearson Correlation* dan nilai Beta pada tabel *Coefficient* sebesar 0,638. Jadi dapat di tarik kesimpulan bahwa hipotesis (Ho) ditolak dan (Ha) diterima. Dengan koefisien determinasi sebesar 40,7%. Artinya jika semakin bagus perilaku organisasi maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diberikan. Sedangkan 59,3% merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Y dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Di era globalisasi ini Perilaku Organisasi sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Adapun hal yang menunjang perilaku suatu

organisasi, yaitu pertama persepsi dimana persepsi mampu memberikan gambaran serta pemahaman mengenai lingkungan sekitar, yang kedua motivasi yaitu seseorang dalam suatu organisasi memerlukan ketekunan untuk mencapai tujuan organisasi, yang ketiga komunikasi dimana seseorang mampu menyampaikan informasi untuk kepentingan organisasi, yang keempat kewenangan yaitu seseorang dalam organisasi mampu melakukan sesuatu atau memerintah untuk mencapai tujuan organisasi, dan yang kelima adalah kerjasama ialah seseorang menjalin kerjasama antar individu maupun kelompok demi mencapai tujuan suatu organisasi. Adapun hal yang menunjang terciptanya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu adanya transparansi dalam pelayanan seperti keterbukaan informasi, adanya akuntabilitas dalam memberikan suatu pelayanan, mampu menyesuaikan kondisi, partisipatif dalam memberikan pelayanan, serta adanya kesamaan hak dalam pemberian layanan sehingga tidak tercipta pelayanan yang diskriminatif.

Dapat dijelaskan bahwa, suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas bila dilihat dari transparansi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu adanya keterbukaan

pegawai dalam memberika suatu pelayanan. Selain itu dapat juga dilihat dari akuntabilitasnya, pertanggungjawaban pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapula kondisional, yaitu dimana pegawai mampu mengkodisikan ketika memberikan pelayanan, cara bagaimana sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitu juga dengan partisipatif, masyarakat membutuhkan kepekaan pegawai dalam membantunya untuk menyelesaikan keperluannya terkait dengan pelayanan PDAM. Masyarakat juga membutuhkan adanya kesamaan hak ketika diberikan pelayanan oleh pegawai PDAM. Dan yang terakhir adalah keseimbangan hak dan kewajiban, masyarakat menginginkan tidak adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan, serta pegawai mampu mendapatkan haknya yaitu mendapatkan pelayanan secara maksimal oleh pegawai PDAM Kota Makassar.

KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis data pengaruh perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor PDAM Kota Makassar, maka penulis bisa menarik kesimpulan sebagai berikut: Dari hasil olah data kuesioner

variabel perilaku organisasi, maka mampu disimpulkan bahwa perilaku organisasi di Kantor PDAM cukup baik sehingga mampu memberikan kenyamanan dalam pelayanan publik bagi masyarakat. Dari hasil korelasi serta regresi sederhana bisa dilihat hubungan serta pengaruh perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, disimpulkan bahwa memiliki pengaruh dalam kategori sedang dengan nilai 0,407. Variabel perilaku organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Susanto dkk. 2006. *Strategi Organisasi*, Yogyakarta : Amara Books.

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Sindo, 23 November 2017. Warga Utara Kota Makassar Keluhkan Krisis Air. Halaman 18.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Taufiq. 2017. *Perilaku Organisasi*, Jakarta : Kencana.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Perilaku Organisasi Cara mudah Mempelajari Perilaku Manusia dalam Organisasi*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung : Mandar Maju.
- Muchlas, Makmuri. 2008. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Mulyadi dkk, 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cetakan ke-25*, Bandung :Alfabeta