

ABSTRAK

ADE IRMA HANSAH. Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar (Dibimbing Oleh Lukman Hakim dan Andi Rosdianti Razak)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan Pentingnya Perilaku organisasi yang baik untuk mencapai tujuan PDAM Kota Makassar dalam hal kualitas pelayanan publik. Kemampuan sumber daya manusia aparatur menjadi faktor penting dan menentukan upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik tersebut. Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Makassar yang mengharuskan dalam pengolahan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi pelayanan yang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku organisasi serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor PDAM Kota Makassar, serta seberapa besar pengaruh perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif yakni yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam pengumpulan data dilakukan observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik cukup berpengaruh di Kantor PDAM Kota Makassar. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, dapat diperoleh hasil bahwa variabel Perilaku Organisasi berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kantor PDAM Kota Makassar. Artinya perilaku organisasi mampu mempengaruhi suatu kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Pengaruh, Perilaku Organisasi, Kualitas Pelayanan