

ABSTRAK

SELVIANA ARSYAD, Pengaruh Sistem ISO (*International Standarditation for Operating*) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar (dibimbing oleh Ihyani Malik dan Nurbiah Tahir).

Kualitas pelayanan publik merupakan totalitas dari kemampuan suatu pihak penyelenggara pelayanan di dalam memberikan layanan produk maupun layanan administrasi kepada pelanggan / masyarakat, yang dapat memenuhi dan dapat memberikan suatu nilai plus pada kepuasan pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan / masyarakat. Indikator kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pelanggan / masyarakat yang dilayani. Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk melakukan sebuah penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem ISO terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Tipe penelitian ini adalah tipe survey dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan kusioner dengan sejumlah respon yang telah ditentukan dan data tersebut dianalisis secara statistic deskriptif kuantitatif dengan menggunakan SPSS. Populasi dalam penelitian ini semua masyarakat dan pegawai Kecamatan Tallo dan sampel penelitian sebanyak 55 orang terbagi dari masyarakat dan pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh sistem ISO terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar mencapai nilai yang telah diuji menggunakan alat analisis regresi sederhana memperoleh hasil β positif 1,054 dan tingkat signifikan sebesar 0,042 lebih besar dari 0,05. Artinya sistem ISO berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar. Hal ini dibuktikan dengan nilai R square sebesar 0,709 atau 70,9 %. Yang artinya kontribusi ISO sebesar 0,709 atau 70,9 % terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Tallo Makassar, sedangkan 21,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Sistem ISO, Kualitas Pelayanan*