



## Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Library Research Di Indonesia)

Leony Rizati <sup>1)</sup>; Yolanda Wahidatunisa <sup>2)</sup>; Dea Seviani <sup>3)</sup>; Ririn Dwi Aryani <sup>4)</sup>; Putri Lianti <sup>5)</sup>

<sup>1,2,3,4,5)</sup>Study Program of Public Administration, Universitas Sriwijaya

Email: <sup>1)</sup> [leonyrizati@gmail.com](mailto:leonyrizati@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [yolandawahidatunisa@gmail.com](mailto:yolandawahidatunisa@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [07 April 2025]

Revised [18 Mei 2025]

Accepted [24 Mei 2025]

### KEYWORDS

Organizational Behavior, Public Service Quality, Government Institutions.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Perilaku organisasi mengacu pada tindakan dan interaksi individu dalam suatu organisasi. Perilaku organisasi yang efektif berperan penting dalam menciptakan dampak positif, khususnya di lembaga publik, dengan meningkatkan kepuasan layanan yang diberikan kepada publik. Salah satu kendala utama dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di lembaga pemerintah adalah rendahnya kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan. Faktor-faktor lain, seperti struktur organisasi, kinerja pegawai, budaya organisasi, dan sistem layanan, juga mempengaruhi kualitas publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan perilaku organisasi dalam konteks pemberian layanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif deskriptif, dengan memanfaatkan penelitian studi pustaka (*library research*) sebagai metode utama pengumpulan data, diikuti dengan analisis isi (*content analysis*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi di lembaga publik dipengaruhi oleh pendidikan, pengalaman, budaya kerja, kepemimpinan, pelatihan, dan insentif. Faktor-faktor ini secara kolektif menentukan kualitas layanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik perilaku organisasi, semakin baik pula layanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, organisasi harus mengoptimalkan faktor-faktor pendukung untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dalam pemberian layanan publik.

### ABSTRACT

Organizational behavior refers to the actions and interactions of individuals within an organization. Effective organizational behavior plays a crucial role in creating a positive impact, particularly in public institutions, by enhancing the quality of services provided to the public. One of the main obstacles to improving public services in government agencies is low compliance with established standards. Other factors, such as organizational structure, employee performance, organizational culture, and service systems, also affect public satisfaction. The purpose of this study is to analyze and describe organizational behavior in the context of public service delivery. This study employs a descriptive qualitative approach, utilizing library research as the primary method for data collection, followed by content analysis. The findings indicate that organizational behavior in public institutions is influenced by education, experience, work culture, leadership, training, and incentives. These factors collectively determine the quality of services provided. The research results suggest that the better the organizational behavior, the better the public services delivered. Therefore, organizations must optimize supporting factors to ensure continuous improvement in public service delivery.

## PENDAHULUAN

Organisasi dapat dipahami sebagai kumpulan individu yang bekerja bersama secara terarah guna mencapai tujuan tertentu. Dalam organisasi, kerja sama menjadi elemen utama, dengan manusia sebagai penggerak utamanya. Dimock dalam Tangkilisan (2005:132) menyebut bahwa organisasi adalah suatu sistem yang tersusun secara sistematis untuk menyatukan komponen yang saling terkait, di mana penerapan otoritas, koordinasi, dan pengawasan dilakukan demi tercapainya sasaran organisasi. Sementara itu, menurut Manullang (2006), organisasi merupakan proses pengaturan pembagian tugas, perumusan tanggung jawab, penentuan otoritas, dan penyusunan hubungan antar elemen organisasi, sehingga kerja sama yang efisien antar individu dapat tercipta untuk meraih tujuan bersama (Zega, 2021).

Lalu, untuk menggerakkan suatu organisasi agar dapat berfungsi secara optimal, diperlukan adanya kerja sama yang solid antara individu-individu yang terlibat di dalamnya. Interaksi dan kontribusi setiap individu dalam organisasi tersebut membentuk suatu dinamika yang dikenal sebagai perilaku organisasi (Robbins dalam Karinda & Zaman, 2021). Perilaku organisasi mencerminkan bagaimana individu berpikir, bersikap, dan bertindak dalam konteks kerja kolektif guna mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, perilaku organisasi yang positif dari setiap anggota menjadi faktor krusial dalam menjaga stabilitas, efisiensi, dan efektivitas kinerja organisasi. Dengan adanya perilaku organisasi yang baik, maka proses pencapaian tujuan organisasi dapat berjalan lebih terarah, sinergis, dan berkelanjutan.

Perilaku organisasi yang baik memegang peranan penting dalam menciptakan dampak positif, khususnya dalam konteks organisasi publik yang bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kontribusi nyata dari perilaku organisasi yang efektif adalah meningkatnya kualitas pemberian pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Organisasi publik memiliki tanggung jawab besar dalam mewujudkan prinsip-prinsip good governance, yang tercermin melalui transparansi, akuntabilitas, serta kualitas layanan yang diberikan. Perilaku organisasi yang kondusif mendorong individu untuk bekerja sama secara harmonis, membangun komunikasi yang efektif, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian kinerja optimal. Dengan demikian, keberadaan perilaku organisasi yang positif menjadi fondasi strategis dalam memperkuat kapasitas pelayanan dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Menurut Daton (2020), salah satu kendala dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas di instansi pemerintah adalah perangkat daerah yang kurang patuh terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, faktor lain seperti struktur organisasi, kinerja aparatur, dan sistem pelayanan juga menjadi tantangan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Gamatechno, 2022, dalam Ashari, 2022). Kurangnya komitmen serta ketidakpatuhan dalam menjalankan standar pelayanan dapat menyebabkan prosedur yang tidak jelas, ketidaktepatan waktu pelayanan, munculnya pungutan liar, serta lambatnya respons terhadap masyarakat. Struktur dan budaya organisasi turut mempengaruhi kualitas serta efektivitas pihak penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan yaitu pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan isu yang telah diuraikan, penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna menjawab tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Aparatur sipil negara sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan dituntut untuk memiliki perilaku organisasi yang positif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Perilaku organisasi yang mencerminkan integritas, profesionalisme, serta komitmen terhadap pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas kinerja birokrasi. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kualitas layanan, tetapi juga menjadi indikator strategis dalam mengevaluasi kinerja aparatur secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam terhadap perilaku organisasi aparatur menjadi landasan penting dalam upaya reformasi birokrasi yang berkelanjutan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menggambarkan bagaimana perilaku organisasi yang baik untuk berperan dalam proses pelayanan publik yang bisa memenuhi ekspektasi masyarakat.

## LANDASAN TEORI

### Teori Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi merupakan kajian serta penerapan ilmu yang berkaitan dengan bagaimana individu bertindak dalam suatu lingkungan organisasi. Inti dari konsep ini terletak pada pemahaman tentang perilaku manusia, yang dibentuk dengan fokus utama pada interaksi manusia di dalam organisasi (Agusnita et al., 2023). Sementara itu, menurut Robbins (dalam Karinda & Zaman, 2021), perilaku organisasi adalah disiplin ilmu yang mempelajari perilaku dan pengaruh individu, kelompok, dan struktur terhadap tindakan yang terjadi dalam suatu organisasi. Sementara itu, menurut Purnama (2016), perilaku organisasi merupakan kajian yang membahas berbagai aspek perilaku manusia dalam sebuah organisasi atau kelompok tertentu. Studi ini mencakup bagaimana organisasi mempengaruhi individu serta bagaimana individu memberikan dampak terhadap organisasi. Perilaku individu yang terjadi di dalam organisasi publik bisa disebut juga dengan perilaku birokrasi (Pontoon et.al, 2019).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Metode penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengkaji dan menguraikan perilaku organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian ini termasuk dalam kategori studi pustaka (*library research*), dengan data yang dikumpulkan berasal dari berbagai referensi dan hasil studi terdahulu yang relevan dengan tema perilaku organisasi dalam pelayanan masyarakat. Data dianalisis menggunakan metode analisis isi (*content analysis*). Holsti (1969) menyebutkan bahwa analisis isi (*content analysis*) merupakan teknik yang memungkinkan peneliti menarik kesimpulan secara sistematis dan objektif dari isi suatu komunikasi. Metode ini memudahkan peneliti dalam memilah dan mengolah informasi dalam jumlah besar secara terstruktur sehingga menghasilkan kesimpulan yang tepat. Jenis data yang digunakan dalam studi ini adalah data sekunder yang diperoleh dari penelitian-penelitian sebelumnya melalui situs web penelitian terkait.



Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu mengenai perilaku organisasi dalam pelayanan publik. Perilaku organisasi dalam pelayanan publik sejatinya adalah perilaku individu di dalam organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik kepada masyarakat. Analisis isi dalam penelitian ini disusun dengan mengacu pada enam pertanyaan yang diadaptasi dari Krippendorff (2018), yaitu.

1. Data apa yang dianalisis?
2. Bagaimana data tersebut ditentukan?
3. Apa yang menjadi populasi dalam penelitian?
4. Dalam konteks apa data tersebut dianalisis?
5. Apa batasan dari analisis yang dilakukan?
6. Apa tujuan dari penarikan kesimpulan?

Jawaban dari enam pertanyaan tersebut dituangkan dalam kolom analisis isi pada tabel yang menyajikan ringkasan hasil analisis dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai perilaku organisasi dalam konteks pelayanan publik.

**Tabel 1. Jawaban Content Analysis**

No	Nama Penulis (Tahun Terbit)	Judul Penelitian	Content Analysis	Hasil Penelitian
1	Tjokro (2019)	“Perilaku Organisasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon)”	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbedaan perilaku dan faktor apa yang menentukan sikap dan perilaku para staf pegawai. Data penelitian ini adalah data primer.</li> <li>2. Data yang digunakan di dalam penelitian ini dipilih sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu mengetahui bagaimana perilaku organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi serta faktor yang mempengaruhinya.</li> <li>3. Pemberi informasi dalam penelitian ini adalah kepala kantor kependudukan dan pencatatan sipil, sekertaris dan beberapa staf organisasi yang diteliti.</li> <li>4. Penelitian ini menekankan data penelitian terkait untuk melihat bagaimana perilaku individu di dalam organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik.</li> <li>5. Batasan analisis penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Ambon, dengan beberapa pegawai.</li> <li>6. Target dari kesimpulan menggambarkan perbedaan perilaku yang terlihat pada tiap-tiap personal staf organisasi yang dipengaruhi oleh faktor tertentu sehingga membedakan proses kerja masing-masing karyawan.</li> </ol>	Temuan penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon masih dipengaruhi oleh faktor pendidikan dan pengalaman kerja pegawai. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja serta peningkatan kualitas sumber daya manusia perlu dilakukan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai kinerja aparatur Disdukcapil Kota Ambon.
2	Agusnita, Abdullah, & Umar (2023)	“Pengaruh Perilaku Organisasi dan Kepuasan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk mengetahui perilaku organisasi dan kepuasan kerja yang mempengaruhi efisiensi pelayanan publik. Data penelitian</li> </ol>	Temuan penelitian mengindikasikan bahwa perilaku organisasi serta

		Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”	<p>ini adalah data primer.</p> <p>2. Penelitian ini menggunakan data yang dipilih sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu mengetahui bagaimana perilaku organisasi dan kepuasan kerja bisa mempengaruhi pelayanan publik.</p> <p>3. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie baik pegawai tetap maupun pegawai kontrak sebanyak 72 Pegawai sebagai sampel penelitian.</p> <p>4. Konteks dari data penelitian ini berfokus pada pengaruh perilaku organisasi dan tingkat kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai di organisasi tersebut.</p> <p>5. Batasan analisis penelitian ini adalah pegawai tetap dan pegawai kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan perilaku organisasi dan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan.</p>	tingkat kepuasan kerja memiliki dampak yang besar terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
3	Daming (2022)	“Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima”	<p>1. Data yang diteliti adalah seputar pentingnya perilaku organisasi dalam pelayanan publik yang diperlukan untuk mewujudkan pelayanan prima. Data penelitian ini adalah data sekunder.</p> <p>2. Penelitian ini menggunakan data yang dipilih sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu mengetahui bagaimana perilaku organisasi bisa sangat penting untuk mewujudkan pelayanan prima.</p> <p>3. Data penelitian berupa sumber tertulis seperti, artikel jurnal dan buku yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu tentang pentingnya perilaku di dalam organisasi publik untuk mewujudkan pelayanan prima.</p> <p>4. Konteks data penelitian terkait adalah melihat bagaimana perilaku di dalam organisasi bisa menjadi sangat penting untuk mewujudkan pelayanan prima.</p> <p>5. Analisis penelitian ini</p>	Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa perilaku dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki peranan krusial dalam mewujudkan pelayanan berkualitas yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Unsur-unsur seperti budaya kerja, gaya kepemimpinan, program pelatihan, serta pemberian insentif turut mempengaruhi sikap dan kinerja petugas pelayanan, yang semuanya dapat ditingkatkan untuk mendukung tercapainya pelayanan publik



			<p>membatasi penelitian hanya di ruang lingkup studi literatur yang membahas perilaku di dalam organisasi bisa menjadi untuk pelayanan prima.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan pentingnya perilaku di dalam organisasi publik untuk mewujudkan pelayanan prima.</p>	yang optimal.
4	Karinda & Zaman (2021)	“Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan”	<p>1. Perilaku birokrasi suatu organisasi publik terhadap kualitas pelayanan kependudukan. Data penelitian ini adalah data primer.</p> <p>2. Variabel independen dipilih sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan perilaku individu di dalam organisasi publik. Variabel dependen yang ditetapkan untuk melihat baik atau buruknya kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan oleh pegawai setelah dipengaruhi oleh perilaku individu di dalamnya dalam menjalankan pekerjaan.</p> <p>3. Penelitian ini menggunakan 30 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai sebagai informan.</p> <p>4. Data penelitian ini menekankan pada penelitian yang terkait dengan melihat bagaimana perilaku individu di dalam organisasi publik bisa mempengaruhi kualitas pelayanan kependudukan.</p> <p>5. Batasan analisis penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai dengan 30 pegawai sebagai sampel penelitian.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan perilaku birokrasi di dalam organisasi tersebut bisa mempengaruhi kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan.</p>	<p>Penelitian ini mengungkapkan bahwa perilaku birokrasi dalam mendukung kualitas layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Luwuk, Kabupaten Banggai, dinilai berada dalam kategori baik, dengan skor rata-rata mencapai 75,24%.</p>
5	Sewa, Posumah & Plangiten (2022)	“Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat”	<p>1. Untuk mengetahui perilaku individu di organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik, penelitian ini mengukur dari beberapa indikator yaitu <i>Cooperatives-Social Skills</i></p>	<p>Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa kemampuan hubungan sosial di tempat penelitian,</p>

			<p>(Kemampuan Berhubungan Sosial), <i>Work Quality</i> (Kualitas Pekerjaan), <i>Work Habits</i> (Kebiasaan Kerja), dan <i>Personal Presentation</i> (Pengendalian Diri). Data penelitian ini adalah data primer.</p> <p>2. Indikator-indikator tersebut dipilih dengan tujuan untuk mengetahui perilaku individu organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik.</p> <p>3. Informan penelitian ini adalah 30 orang pegawai Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat.</p> <p>4. Data penelitian menekankan pada hasil yang terkait dengan melihat bagaimana perilaku individu di dalam organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik.</p> <p>5. Batasan analisis penelitian ini adalah pegawai Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan perilaku individu di dalam organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.</p>	<p>kualitas kerja, kebiasaan kerja dan pengendalian diri yang dimiliki oleh pegawai dalam pelayanan publik dikatakan cukup baik.</p>
6	Saputra & Utami (2021)	<p>“Perilaku Organisasi di Kantor Pelayanan Perizinan pada Kantor Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar”</p>	<p>1. Menelaah perilaku birokrasi melalui tiga aspek utama, yaitu budaya yang ada di dalam organisasi, bentuk atau struktur organisasi, serta kebijakan yang terkait pengelolaan sumber daya manusia yang ada di dalam proses perizinan pada sektor layanan terpadu dan investasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer.</p> <p>2. Penelitian ini menggunakan data yang dipilih sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu mengetahui bagaimana perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan bidang perizinan terpadu dan penanaman modal dalam melayani masyarakat.</p> <p>3. Penelitian ini menggunakan Kepala Perizinan Terpadu dan Kantor Badan Penanaman Modal beserta beberapa staf untuk dijadikan informan penelitian.</p> <p>4. Data penelitian menekankan hasil yang terkait dengan</p>	<p>Temuan penelitian mengungkapkan bahwa budaya organisasi yang diterapkan serupa dengan budaya dalam instansi pemerintahan pada umumnya dipengaruhi oleh percampuran budaya atau faktor dari luar organisasi (eksternal). Dari sisi struktur serta desain organisasi, tempat penelitian masih memiliki karakter formal, dengan pembagian tugas melalui loket pelayanan dan tim teknis. Struktur organisasi menunjukkan ciri-ciri desain mekanistik. Sementara itu, pada</p>



			<p>menggambarkan bagaimana perilaku birokrasi di dalam organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik bidang perizinan terpadu dan penanaman modal dari beberapa aspek.</p> <p>5. Batasan analisis penelitian ini adalah pegawai Kantor Dinas Badan Perizinan Terpadu Kota Makassar dan kantor Badan Penanaman Modal.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan perilaku birokrasi di organisasi yang diteliti dari beberapa aspek seperti aspek budaya yang ada di dalam organisasi, aspek bagaimana bentuk desain dan struktur organisasi, serta aspek kebijakan yang mengatur sumber daya manusia di organisasi tersebut.</p>	<p>aspek sumber daya manusia, kebijakan serta praktik yang diterapkan masih memerlukan perhatian lebih, terutama dalam hal rekrutmen pegawai yang harus disesuaikan, serta peningkatan kompetensi aparatur yang masih bergantung pada pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat.</p>
7	Puspitasari, Hendrayady, & Edison (2020)	<p>“Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dan Perilaku Organisasi Positif dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Kundur Barat Kabupaten Karimun”</p>	<p>1. Penelitian menggunakan data yang bertujuan untuk mengidentifikasi keterkaitan antara motivasi dalam pelayanan publik dan perilaku organisasi yang positif terhadap kinerja pegawai di instansi publik. Data yang digunakan merupakan data primer.</p> <p>2. Variabel independen dipilih oleh peneliti untuk mendeskripsikan pengaruh motivasi pegawai dan perilaku organisasi positif dalam memberikan pelayanan publik. Sedangkan variabel dependen yang dipilih oleh peneliti digunakan untuk melihat kinerja pegawai yang diberikan oleh pegawai.</p> <p>3. Informan penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang terdapat di lokasi penelitian.</p> <p>4. Konteks data dalam penelitian ini berfokus pada analisis dampak motivasi pelayanan publik serta perilaku organisasi yang positif terhadap performa pegawai.</p> <p>5. Batasan analisis penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang terdapat di Puskesmas Kundur Barat.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan baik atau buruknya kinerja pegawai yang</p>	<p>Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa motivasi dalam melakukan pelayanan publik dan perilaku organisasi yang secara positif bersama-sama memiliki pengaruh terhadap upaya meningkatkan kinerja pegawai di Puskesmas Kundur Barat, Kabupaten Karimun.</p>

			dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik dan perilaku organisasi positif.	
8	Pontoan, Kaunang, Kumayas (2019)	& "Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan"	<p>1. Data yang diteliti adalah data yang terkait dengan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik dari sisi responsivitas dan transparansi. Data penelitian ini adalah data primer.</p> <p>2. Data penelitian yang digunakan telah dipilih berdasarkan tujuan dari penelitian yaitu mengetahui bagaimana perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi.</p> <p>3. Informan penelitian ini adalah pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil.</p> <p>4. Konteks data penelitian terkait adalah melihat bagaimana perilaku birokrasi yang dalam di dalam organisasi publik ketika memberikan pelayanan publik dari sisi responsivitas dan transparansi.</p> <p>5. Batasan analisis penelitian ini hanya sebatas pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan perilaku birokrasi yang dilakukan oleh organisasi publik dari sisi responsivitas dan transparansi.</p>	Temuan penelitian mengindikasikan bahwa perilaku birokrasi dalam organisasi tersebut telah menunjukkan sifat responsif dan transparan, khususnya pada pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Meskipun sejumlah aspek layanan telah berjalan secara terbuka, masih ditemukan berbagai kelemahan, terutama dalam hal pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengurusan akta yang dinilai kurang jelas. Kondisi ini menyebabkan sebagian warga memilih menggunakan jasa pihak ketiga dalam proses pengurusan.
9	Hamsah, Hakim, Razak (2020)	& "Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik"	<p>1. Data yang diteliti adalah data yang berhubungan dengan pengaruh perilaku organisasi yang menentukan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan data primer.</p> <p>2. Variabel independen yang dipilih digunakan untuk mendeskripsikan perilaku organisasi. Sedangkan variabel dependen yang dipilih oleh peneliti digunakan untuk melihat baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.</p> <p>3. Informan penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan organisasi tempat penelitian dilakukan.</p>	Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi di Kantor PDAM berada dalam kategori yang cukup baik, sehingga bisa menciptakan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui analisis korelasi dan regresi sederhana, terlihat adanya hubungan dan pengaruh dari perilaku organisasi



			<p>4. Data penelitian ini menekankan pada hasil terkait untuk melihat bagaimana perilaku organisasi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.</p> <p>5. Batasan analisis penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan PDAM Kota Makassar.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan perilaku organisasi tersebut bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan.</p>	<p>terhadap mutu layanan publik, di mana pengaruh tersebut tergolong dalam tingkat sedang. Secara keseluruhan, variabel perilaku organisasi terbukti memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan publik.</p>
10	Ashari (2022)	“Faktor Perilaku Organisasi yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik”	<p>1. Data yang diteliti adalah data yang berkaitan dengan pengaruh faktor perilaku organisasi yang menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan publik. Data penelitian ini adalah data primer.</p> <p>2. Variabel independen yang dipilih bertujuan untuk mendeskripsikan perilaku organisasi bisa memberikan pengaruh pada variabel dependen. Variabel dependen yang ditetapkan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.</p> <p>3. Data penelitian berupa sumber tertulis seperti, artikel jurnal, dan buku yang relevan dengan judul penelitian berkaitan dengan fokus penelitian yaitu pengaruh faktor perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.</p> <p>4. Data penelitian terkait berfokus untuk hasil yang melihat bagaimana faktor perilaku organisasi bisa memberikan pengaruh terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan.</p> <p>5. Analisis penelitian ini terbatas pada studi literatur yang membahas faktor perilaku organisasi yang memiliki pengaruh dalam menentukan baik buruknya kualitas pelayanan publik.</p> <p>6. Target dari kesimpulan menggambarkan faktor perilaku organisasi yang mempengaruhi baik atau buruknya pelayanan publik yang diberikan.</p>	<p>Berdasarkan hasil telaah pustaka yang telah dilakukan, diketahui bahwa perilaku organisasi berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Beberapa aspek perilaku organisasi yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan meliputi gaya kepemimpinan, suasana emosional, tingkat kepuasan kerja, serta motivasi individu.</p>

Sumber: Data Diolah, 2025

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perilaku organisasi yang tercermin dari individu dalam suatu organisasi publik dapat menunjukkan variasi yang signifikan, tergantung pada sejumlah faktor yang mempengaruhinya, sehingga menghasilkan output kerja yang berbeda-beda. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas hasil kerja pegawai adalah latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh individu tersebut (Tjokro, 2019). Pegawai dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi serta pengalaman kerja yang lebih panjang cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih optimal. Selain itu, pegawai dengan latar belakang tersebut juga menunjukkan sikap yang lebih tanggap dan responsif dalam menghadapi dinamika pekerjaan dibandingkan dengan pegawai baru yang memiliki latar belakang pendidikan umum. Dengan demikian, keberagaman dalam perilaku organisasi yang dipengaruhi oleh faktor internal individu dapat memberikan dampak langsung terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan dalam organisasi publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Sewa, Posumah, dan Plangiten (2022), serta Pontoan, Kaunang, dan Kumayas (2019) menunjukkan bahwa perilaku organisasi yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku individu dalam organisasi, khususnya dalam konteks pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan publik. Perilaku organisasi yang kondusif dapat mendorong peningkatan kemampuan serta keandalan pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya secara efektif. Hal ini tercermin dari terbentuknya kebiasaan kerja yang positif, seperti bersikap ramah terhadap masyarakat, meningkatkan kedisiplinan, serta menunjukkan sikap cepat, tanggap, dan transparan dalam proses pelayanan. Selain itu, perilaku organisasi yang baik juga berkontribusi pada peningkatan profesionalitas pegawai, termasuk kemampuan untuk mengendalikan diri dari perilaku tercela yang dapat merusak integritas pelayanan publik. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perilaku organisasi yang mendukung terciptanya budaya kerja yang etis, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Selain perbedaan tingkat pendidikan dan lamanya bekerja, perilaku organisasi yang positif juga dipengaruhi oleh berbagai faktor internal organisasi, seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, pelatihan, serta sistem insentif yang diterapkan (Daming, 2022; Saputra & Utami, 2021). Keberadaan faktor-faktor tersebut secara langsung membentuk lingkungan kerja yang mendukung terbentuknya perilaku pegawai yang produktif dan berorientasi pada pelayanan publik. Semakin baik kualitas faktor-faktor tersebut, maka semakin tinggi pula motivasi dan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat, dan sebaliknya, kelemahan dalam faktor-faktor tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, perilaku organisasi berperan penting dalam menentukan seberapa efektif pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, efisien, dan memuaskan. Hal ini sejalan dengan temuan berbagai penelitian seperti Agusnita, Abdullah, & Umar (2023), Daming (2022), Puspitasari, Hendrayady, & Edison (2020), Karinda & Zaman (2021), Hamsah, Hakim, & Razak (2020), serta Ashari (2022), yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh perilaku organisasi yang kondusif.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Perilaku organisasi dalam suatu organisasi publik sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan kinerja individu di dalamnya. Perbedaan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja berperan dalam membentuk kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, faktor lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan, pelatihan, dan insentif juga memiliki dampak signifikan terhadap perilaku organisasi yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik perilaku organisasi yang terbentuk dalam suatu organisasi publik, semakin tinggi pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kebiasaan kerja yang baik, seperti disiplin, responsif, transparan, dan profesional, dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, organisasi publik perlu mengoptimalkan faktor-faktor yang mendukung terbentuknya perilaku organisasi yang baik guna memastikan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

### Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, organisasi publik perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku organisasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan budaya organisasi yang positif, mendorong kepemimpinan yang inspiratif, serta menyediakan pelatihan dan insentif yang sesuai untuk



meningkatkan profesionalisme pegawai. Selain itu, organisasi perlu memastikan bahwa sistem rekrutmen dan pengembangan sumber daya manusia lebih mempertimbangkan aspek pendidikan dan pengalaman kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perilaku organisasi yang baik.

Selanjutnya, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengidentifikasi faktor lain yang mungkin berperan dalam membentuk perilaku organisasi dan kualitas pelayanan publik, seperti faktor psikologis individu, kebijakan internal organisasi, serta pengaruh teknologi dalam mendukung efektivitas kerja pegawai. Dengan pemahaman yang lebih mendalam terhadap aspek-aspek ini, diharapkan organisasi publik dapat lebih optimal dalam merancang strategi peningkatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusnita., Abdullah, H., & Umar, N. (2023). Pengaruh Perilaku Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. *Jurnal Mafebis*, 1(1), 109–121. <https://s.id/fyEcp>.
- Amba, N., Saleky, J., & Sahertian, O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1). <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/view/1805>.
- Ashari, R. (2022). Faktor Perilaku Organisasi yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. *Andragogi : Jurnal Pendidikan Orang Dewasa*, 10(2), 124–134. <https://andragogi.babelprov.go.id/index.php/bkpsdmd/article/view/133>.
- Daming, M. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 30-35. <https://shorturl.at/dXU0i>.
- Daton, D. B. (2020). *Layanan publik dan kepuasan masyarakat*. Ombudsman.go.id. <https://s.id/tQCWV>.
- Hamsah, A. I., Hakim, L., & Razak, R. (2020). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(1), 285–298. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/download/4048/2806>.
- Holsti, O. R. (1969). *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ismiyarto., & Putranti, H. R. D. (2023). *Perilaku Organisasi (Organisasi Privat dan Organisasi Publik Teori dan Aplikasinya)*. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia.
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12–24. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>.
- Krippendorff, K. (2018). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Sage publications.
- Pontoan, M. E., Kaunang, M., & Kumayas, N. (2019). Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1-7. <https://shorturl.at/wYKPU>.
- Purnamasari, H. (2016). Perilaku Organisasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Kantor Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang). *Jurnal Politikom Indosiana*, 1(1), 154–163. <https://shorturl.at/zFLNV>.
- Puspitasari, D., Hendrayady, A., & Edison. (2020). Hubungan Motivasi Pelayanan Publik dan Perilaku Organisasi Positif dengan Kinerja Pegawai Puskesmas Kundur Barat Kabupaten Karimun. *Student Online Journal*, 1(2), 256-264. <https://s.id/pknQ9>.
- Saputra, A. C., & Utami, A. N. F. (2021). Perilaku Organisasi di Kantor Pelayanan Perizinan pada Kantor Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Kota Makassar. *Arajang : Jurnal Ilmu Sosial Politik*, 4(1), 68-78. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/arajang/article/view/2481>.
- Sewa, S. R., Posumah, J. H., & Plangiten, N. N. (2022). Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Halmahera Barat. *JAP*, 8(114), 68-75. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/38190>.
- Sidin, A. I., & Della, R. H. (2021). Perilaku Organisasi. Literasi Nusantara.
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondo. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21121>.

- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2). <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/42>.
- Tanjung, A. S., Anggi, M., & Mahadir, M. (2022). Pemahaman terhadap Teori-Teori Organisasi Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4). <https://shorturl.at/F9jGM>.
- Tewal, B., Adolfina., Pandowo, M. C. H., & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo.
- Tjokro, C. I. (2019). Perilaku Organisasi dalam Pelayanan Publik (Studi pada Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon). *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(1). <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/198>.
- Zega, Y. (2021). Pengaruh Pengorganisasian terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Perangkat Desa di Desa Alo'oa Kecamatan Tuhemberu Kabupaten Nias Utara. *Jurnal EMBA*, 9(4), 324–331. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36259>.