

# PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PDAM KOTABARU

## *THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND EMPLOYEE PERFORMANCE ON SERVICE QUALITY AT THE PDAM KOTABARU OFFICE*

Suhartono, Iswi Rahayu, Hj. Dewi Merdayanty

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh variabel struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan PDAM Kotabaru. (2) Pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan PDAM Kotabaru. (3) Pengaruh variabel struktur organisasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor PDAM Kotabaru.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian asosiatif. Populasi adalah karyawan berjumlah 112 orang karyawan, teknik sampling yang digunakan memakai random sampling. Sampel yang diambil sebanyak 112 orang karyawan struktur organisasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor PDAM Kotabaru. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Data penelitian bersumber dari data primer dan proses pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner.

Hasil Penelitian diperoleh struktur organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana  $t$  hitung sebesar  $3.714 > t$  tabel  $1.67469$  dengan signifikansi  $0.000 < 0.005$ . kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dimana  $t$  hitung sebesar  $3.511 > t$  tabel  $1.67469$  dengan signifikansi  $0.001 < 0.005$ . struktur organisasi dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan dimana  $F$  hitung sebesar  $38.575$  dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.005$ . Nilai  $F$  hitung sebesar  $38.575$  dan  $F$  tabel  $3.18$ . Nilai signifikansi  $0.001 < 0.005$ .

**Kata Kunci :** Struktur Organisasi, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

### ABSTRACT

*This research aims to determine: (1) The influence of organizational structure variables on the service quality of PDAM Kotabaru. (2) The influence of employee performance variables on the quality of PDAM Kotabaru services. (3) The influence of organizational structure variables and employee performance on service quality at the PDAM Kotabaru office.*

*This research is categorized as associative research. The population is 112 employees, the sampling technique used was random sampling. The sample taken was 112 employees, organizational structure and employee performance regarding service quality at the PDAM Kotabaru office. The data analysis technique in this research is multiple linear regression analysis technique. Research data comes from primary data and the data collection process uses interviews and questionnaires.*

*The research results, it was found that organizational structure had a significant positive effect on employee performance, where  $t$  calculated was  $3.714 > t$  table  $1.67469$  with a significance of  $0.000 < 0.005$ . Employee performance has a significant positive effect on service quality where  $t$  count is  $3.511 > t$  table  $1.67469$  with a significance of  $0.001 < 0.005$ . Organizational structure and employee performance simultaneously influence service quality where the calculated  $F$  is  $38.575$  with a significance level of  $0.000 < 0.005$ . The calculated  $F$  value is  $38.575$  and  $F$  table  $3.18$ . Significance value  $0.001 < 0.005$ .*

**Keywords:** Organizational Structure, Employee Performance, Service Quality

### DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Huberman, M., & Milles, M. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembinaan.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L. dan Jackson, John Harold. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat: Jakarta, 2011.
- Moorhead, Gregory. Griffin, Ricky W. *Perilaku organisasi Manajemen sumber daya Manusia dan Organisasi*. Salemba Empat : Jakarta selatan, 2013.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai:Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&Di*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Medis Group.
- Syahrul. (2016). *Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kinerja*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thoha, M. (2003). *Dimensi – Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.