

**PENGARUH PERILAKU ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN ENERGI, SUMBER DAYA MINERAL SUMATERA UTARA
(Studi Pada Bidang Pengembangan Perdagangan Luar Negeri)**

***THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE DEPARTEMENT OF INDUSTRY AND TRADE ENERGY, MINERAL RESOURCES NORTH SUMATRA
(Study In The Field Of Foreign Trade Development)***

Nur Ainun¹, Kariaman Sinaga², Junaidi³

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

3) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

nurrrrrrrr27@gmail.com, kariamansinaga@dharmawangsa.ac.id, junaidisopang@gamil.com

ABSTRAK

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 bisa meningkatkan kualitas dan produktivitas karyawan dengan memberitahu para pemimpin cara memberikan wewenang kepada orang-orang, merancang dan mengimplementasikan program-program perubahan, dan membantu karyawan dalam menangani konflik kehidupan karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Energi Sumber Daya Mineral Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendeketan deskriptif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 100 orang responden karyawan pada bidang pengembangan perdagangan luar negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Energi, Sumber Daya Mineral Sumatera Utara, dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin yaitu 50 orang karyawan bidang pengembangan dan perdagangan luar negeri.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada karyawan di bidang pengembangan dan perdagangan luar negeri. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis melalui uji t dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas perindustrian dan Perdagangan Energi, Sumber Daya mineral Sumatera Utara pada Bidang Pengembangan Perdagangan Luar Negeri menunjukkan nilai koefisien regresi dari perilaku organisasi (β) sebesar 0,499 yang bernilai positif, dengan nilai t_{hitung} ($4,438$) $>$ t_{tabel} ($2,009$) dengan nilai signifikansi ($0,000$) $<$ ($0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Perilaku Organisasi, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The role of human resources is key to achieving an organization's goals. Several factors influence the success of an organization, one of which is the presence of good organization behavior within the organization. Organizational behavior can improve employee quality and productivity by informing leaders on how to delegate authority, design and implement work-life conflicts.

The purpose of this research is to determine the influence of organizational behavior on the quality of public service at the department of industry, trade, energy, and mineral resources of north Sumatra. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. The population in this study consists of 100 employee respondents working in the field of foreign trade development at the department of industry, trade, energy, and mineral resources of north Sumatra. The sample size was determined using the slovin formula, resulting in 50 employees from the foreign trade development division.

The data collection technique used was a questionnaire distributed to employees in the foreign trade development division. The data analysis techniques included validity test, reliability tests, simple linear regression analysis, and hypothesis testing using the t-test and the coefficient of determination.

The results of the study show that organizational behavior has a positive regression coefficient (β) of 0,499 in relation to the quality of public service at the department of industry, trade, energy, and mineral resources of north Sumatra in the foreign trade development division. The calculated t-value (4,438) is greater than the t-table value (2.009), with a significance value of (0,000) < (0,05), thus H_0 is rejected and H_a is accepted. This indicates that organizational behavior has a positive and significant effect on service quality.

Keywords: Organizational Behavior, Service Quality.

A. 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.

Perilaku organisasi merupakan telaah dan penerapan pengetahuan tentang bagaimana orang-orang bertindak dalam organisasi. Hakikat yang mendasar dari perilaku organisasi itu terletak pada ilmu perilaku itu sendiri, yang dikembangkan dengan pusat perhatian pada tingkah laku manusia dalam 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 dalam

menentukan seseorang layak atau tidak menjadi karyawan dilihat dari segi perilaku (*behavior*).

Perilaku yang baik dapat memberikan dampak positif, seperti pelayanan yang berkualitas. Dimana pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan layanan publik yang prima untuk semua penduduk yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik yaitu: "Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Perilaku Organisasi

Kata perilaku dapat diartikan sebagai tindakan, sikap, atau tingkah laku. Sedangkan organisasi, yaitu suatu entitas sosial yang secara sadar terkoordinasi, memiliki suatu batas yang relatif dapat didefinisikan, dan berfungsi secara relatif kontinu (berkesinambungan) untuk mencapai suatu tujuan atau seperangkat tujuan bersama. Perilaku organisasi juga mengajarkan tiga faktor yang menentukan perilaku dalam organisasi, yaitu: organisasi, kelompok, dan struktur sehingga perilaku organisasi menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh tentang individu, kelompok, dan pengaruh dari struktur terhadap perilaku untuk membuat organisasi bekerja secara efektif (Tebay, 2021:3).

Organisasi juga dapat mempengaruhi perilaku manusia dan perilaku manusia dapat mengubah organisasi dengan membentuk suatu kebiasaan yang lama kelamaan menjadi suatu budaya. Perilaku organisasi dapat dipahami sebagai suatu cara berpikir untuk memahami persoalan organisasi dan menjelaskan apa yang ditemukan dalam tingkah laku individu atau kelompok dalam organisasi beserta tindakan pemecahan yang diperlukan (Zulfiani, Delvia, Pratiwi, Muhammad & Mongan, 2023:2).

2. Aspek-Aspek Perilaku Organisasi

Menurut Musdad (2024:2) dalam perilaku organisasi terdapat beberapa aspek, yaitu:

- a. Perilaku Individu, merupakan pemahaman tentang bagaimana faktor-faktor seperti kepribadian, sikap, presepsi, dan motivasi mempengaruhi cara kerja individu dalam organisasi.

- b. Perilaku Kelompok, dimana orang-orang berinteraksi dan bekerja dalam kelompok atau tim.
- c. Struktur Organisasi, Menalaah bagaimana struktur organisasi, seperti hierarki, dan desain pekerjaan mempengaruhi perilaku karyawan.
- d. Budaya Organisasi, mempelajari nilai, keyakinan, dan norma yang ada dalam suatu organisasi dan bagaimana hal-hal ini mempengaruhi perilaku dan keputusan anggotanya.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah: Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas manfaat dan loyalitas yang ditawarkan untuk dijualkan. Hal ini dikarenakan pemebelian suatu pelayanan seringkali juga melibatkan sikap dan tata ruang yang melengkapinya seperti suasana ruangan yang nyaman, fasilitas keamanan dan sebagainya (Sinaga, 2017:61).

4. Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan Publik

Berikut terdapat beberapa ciri-ciri dalam menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Deliarnoor dan Sutisna (2022:51), sebagai berikut:

- a. Ketetapan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang ada.

1. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019:126) mengungkapkan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang tirdiri atas objek/subjek yang memenuhi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh si peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada bidang pengembangan perdagangan luar negeri berjumlah 100 orang.

Menurut Sugiyono (2019:127) menyatakan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar homogen dan representatif atau yang betrsifat mewakili.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pimer dilakukan dengan instrument sebagai berikut: Metode angket/kuesioner digunakan sebagai alat pendamping dalam mengumpulkan data. Daftar dibuat pernyataan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada para pegawai DISPERINDAG pada bagian pengembangan perdagangan luar negeri dengan menggunakan skala likert dengan 5 poin jawaban responden yaitu SS (Sangat Stuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), N (Netral), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Teknik Pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan wawancara dan mencari tinjauan pustaka ataupun tentang yang berhubungan dengan masalah diteliti seperti sejarah singkat, logo, struktur organisasi dan wewenang serta tugas-tugas.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 05 februari – 12 februari 2025 untuk melakukan pengambilan data angket perilaku organsasi (X) dan kualitas pelayanan (Y). Diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.1 Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25	5	10.0	10.0	10.0
	26 - 34	17	34.0	34.0	44.0
	35 - 44	23	46.0	46.0	90.0
	> 45	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden usia rentang 35-44 tahun sebanyak 23 orang karyawan (46%). Dan diikuti dengan usia responden yang paling sedikit yaitu usia 17-25 tahun sebanyak 5 orang karyawan (10%).

Tabel 4.2 Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	35	70.0	70.0	70.0
	Laki-laki	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Dari tabel di atas, diketahui bahwa dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, untuk responden jenis kelamin perempuan berjumlah 35 orang karyawan (70%). Dan untuk responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 15 orang karyawan (30%).

1. Variabel Perilaku Organisasi

**Tabel 4.3
Skor Angket Variabel X (Perilaku Organisasi)**

NO. Pern	Alternatif Jawaban												Jumlah
	SS		S		N		TS		STS				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	16	32.0	30	60.0	4	8.0	0	0	0	0	50	100	
2	17	34.0	30	60.0	2	4.0	1	2.0	0	0	50	100	
3	16	32.0	30	60.0	4	8.0	0	0	0	0	50	100	
4	16	32.0	30	60.0	4	8.0	0	0	0	0	50	100	
5	18	36.0	25	50.0	7	14.0	0	0	0	0	50	100	
6	17	34.0	26	52.0	5	10.0	2	4.0	0	0	50	100	
7	13	26.0	27	54.0	10	20.0	0	0	0	0	50	100	
8	12	24.0	25	50.0	12	24.0	1	2.0	0	0	50	100	
9	13	26.0	32	64.0	5	10.0	0	0	0	0	50	100	
10	16	32.0	26	52.0	5	10.0	3	6.0	0	0	50	100	
11	14	28.0	29	58.0	7	14.0	0	0	0	0	50	100	
12	20	40.0	26	52.0	2	4.0	2	4.0	0	0	50	100	

13	14	28.0	27	54.0	9	18.0	0	0	0	0	50	100
14	21	42.0	26	52.0	2	4.0	1	2.0	0	0	50	100
15	17	34.0	29	58.0	4	8.0	0	0	0	0	50	100

Data tabel tabulasi di atas dapat diuraikan pernyataan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang karyawan termotivasi untuk bekerja karena dukungan dari pimpinan dan rekan kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang karyawan dengan persentase 60%.
2. Jawaban responden tentang karyawan mendapatkan dorongan dari pimpinan untuk selalu meningkatkan kualitas kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang karyawan dengan persentase 60%.
3. Jawaban responden tentang karyawan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang karyawan dengan persentase 60%.
4. Jawaban responden tentang pemimpin memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan standar kualitas pelayanan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang karyawan dengan persentase 60%.
5. Jawaban responden tentang pemimpin menggunakan kekuasaannya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pelayanan yang baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang karyawan dengan persentase 50%.
6. Jawaban responden tentang pemimpin bersikap adil dalam mengambil keputusan yang berdampak pada pelayanan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang karyawan dengan persentase 52%.
7. Jawaban responden tentang informasi diterima dari atasan atau rekan kerja selalu jelas dan mudah dipahami, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang karyawan dengan persentase 54%.
8. Jawaban responden tentang karyawan dapat dengan mudah menyampaikan pendapat atau masukan tanpa takut disalah pahami, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang karyawan dengan persentase 50%.
9. Jawaban responden tentang komunikasi dalam tim saya berjalan dengan lancar dan efektif dalam menyelesaikan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang karyawan dengan persentase 64%.

10. Jawaban responden tentang dapat mengandalkan rekan kerja dalam mendukung kelancaran pelayanan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang karyawan dengan persentase 52%.
11. Jawaban responden tentang organisasi memiliki mekanisme dalam menyelesaikan konflik dalam kelompok kerja dengan baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 29 orang karyawan dengan persentase 58%.
12. Jawaban responden tentang karyawan bekerja sama yang baik antara anggota tim dalam menyelesaikan tugas, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang karyawan dengan persentase 52%.
13. Jawaban responden tentang organisasi memberikan program pengembangan yang relevan dengan pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang karyawan dengan persentase 54%.
14. Jawaban responden tentang organisasi memberikan kesempatan bagi saya untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan keterampilan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang karyawan dengan persentase 52%.
15. Jawaban responden tentang organisasi secara aktif membentuk sikap karyawan agar lebih peduli terhadap kualitas pelayanan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 29 orang dengan persentase 58%.

Kesimpulannya dapat diketahui bahwa perilaku organisasi pada bidang pengembangan perdagangan luar negeri pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan ESDM Sumatera Utara baik, dimana persentase berada di atas 50%. Hal ini menunjukkan perilaku organisasi karyawan dalam memberikan pelayanan harus ditingkatkan agar membangun citra dan reputasi pada Instansi pemerintah dikenal dengan pelayanan yang unggul dan bisa dipercaya oleh masyarakat.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.4
Skor Angket Variabel Y (Kualitas Pelayanan)**

NO. Pern	Alternatif Jawaban											
	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	52.0	17	34.0	6	12.0	1	2.0	0	0	50	100
2	28	56.0	20	40.0	1	2.0	1	2.0	0	0	50	100
3	19	38.0	29	58.0	1	2.0	1	2.0	0	0	50	100

4	28	56.0	20	40.0	2	4.0	0	0	0	0	50	100
5	26	52.0	22	44.0	2	4.0	0	0	0	0	50	100
6	21	42.0	25	50.0	4	8.0	0	0	0	0	50	100
7	17	34.0	30	60.0	3	6.0	0	0	0	0	50	100
8	23	46.0	25	50.0	2	4.0	0	0	0	0	50	100
9	31	62.0	16	32.0	3	6.0	0	0	0	0	50	100
10	14	28.0	33	66.0	3	6.0	0	0	0	0	50	100
11	23	46.0	24	48.0	3	6.0	0	0	0	0	50	100
12	15	30.0	32	64.0	3	6.0	0	0	0	0	50	100
13	21	42.0	26	52.0	3	6.0	0	0	0	0	50	100
14	29	58.0	19	38.0	2	4.0	0	0	0	0	50	100
15	26	52.0	23	46.0	1	2.0	0	0	0	0	50	100

Dari tabel tabulasi di atas dapat diuraikan pernyataan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang karyawan mengenakan seragam atau atribut kerja yang mencerminkan profesionalisme dalam pelayanan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang karyawan dengan persentase 52%.
2. Jawaban responden tentang karyawan menggunakan perlengkapan kerja yang bersih dan terawat dalam memberikan pelayanan, mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang karyawan dengan persentase 56%.
3. Jawaban responden tentang karyawan memastikan lingkungan kerja terlihat rapi dan profesional untuk meningkatkan pengalaman masyarakat, mayoritas menjawab setuju sebanyak 29 orang karyawan dengan persentase 58%.
4. Jawaban responden tentang karyawan berusaha menyelesaikan tugas pelayanan dengan tepat waktu, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang karyawan dengan persentase 56%.
5. Jawaban responden tentang karyawan konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang karyawan dengan persentase 52%.

6. Jawaban responden tentang karyawan bertanggung jawab atas layanan yang diberikan dan siap menindaklanjuti jika ada masalah, mayoritas responden menjawab setuju 25 orang karyawan dengan persentase 50%.
7. Jawaban responden tentang karyawan berusaha merespons permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang karyawan dengan persentase 60%.
8. Jawaban responden tentang karyawan membantu masyarakat ketika mereka mengalami kendala dengan layanan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang karyawan dengan persentase 50%.
9. Jawaban responden tentang karyawan bersikap ramah dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang karyawan dengan persentase 62%.
10. Jawaban responden tentang karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang karyawan dengan persentase 66%.
11. Jawaban responden tentang karyawan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam menerima pelayanan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang karyawan dengan persentase 48%.
12. Jawaban responden tentang masyarakat merasa yakin terhadap layanan yang saya berikan karena profesionalisme, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang karyawan dengan persentase 64%.
13. Jawaban responden tentang saya selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 26 orang karyawan dengan persentase 52%.
14. Jawaban responden tentang saya memastikan bahwa masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang karyawan dengan persentase 58%.
15. Jawaban responden tentang saya berusaha bersikap sabar dan peduli saat melayani masyarakat, mayoritas responden menjawab 26 orang karyawan dengan persentase 52%.

Kesimpulannya dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada bidang pengembangan perdagangan luar negeri pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan ESDM Sumatera Utara sangat baik dimana persentase berada di atas 50%. Perlu dipertahankan karena, dengan meningkatkan kualitas pelayanan memastikan

bahwa masyarakat mendapatkan hak mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik, yang akan menciptakan kepuasan kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Energi, Sumber Daya Mineral Sumatera Utara Pada Bidang Pengembangan Perdagangan Luar Negeri maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Energi, Sumber Daya Mineral Sumatera Utara, maka dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada bidang pengembangan perdagangan luar negeri.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Energi, Sumber Daya Mineral Sumatera Utara Pada Bidang Pengembangan Perdagangan Luar Negeri menunjukkan bahwa perilaku organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini sejalan dengan salah satu indikator perilaku organisasi yaitu komunikasi interpersonal, yang dimana karyawan dalam menjalankan tugas kerja dibagi-bagi dan saling mendiskusikan bagaimana mereka agar dapat mencapai tujuan dengan baik dan memuat hubungan kerja yang baik, sehingga signifikan dalam melayani masyarakat secara memuaskan baik dari keterampilan dan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Agusthina. 2023. *Perilaku Organisasi (Digitalisasi SDM)*. Bandung: MEDIA SAINS INDONESIA.

As'ad & Fridiyanto. 2021. *Perilaku Organisasi*. Malang: PT Literasi Nusantara Abadi Group.

Burhanuddin., & Ardiputra, S. 2023. *Birokrasi dan pelayanan publik*. Tasikmalaya: Rumah Cemerlang Indonesia.

Delianoor, A. N., & Sutisna, J. 2022. *Pelayanan Publik Yang Inovatif*. Bandung: Unpad Press.

- Juliandi, Azuar. Et. All., 2014. *Metode Penelitian Bisnis; Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Juliandi, Azuar. 2013. *Metodolgi Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Medan: M2000.
- Musddad, A. 2024. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Malang: PT Literasi Nusantara Abadi Group.
- Rahmi, A., & Jarkawi. 2023. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Indramayu: CV Adanu Abimata.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A., Breward, K. 2016. *Essential of Organizational Behavior*. Canada: Paerson Canada, Inc.
- Rohayatin, T. 2022. *Desain Dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bebasis Pelanggan*. Yogyakarta: Depublish.
- Samsudin, A., & Prabowo, B. 2024. *Perilaku Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simarmata, R.P. 2024. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Merjosari: PT Literasi Nusantara Abadi Group.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d*. Bandung: Alphabet.
- Tebay, V. 2021. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Zulfiani, D., Delvia, N. Pratiwi, B, A., Muhammad, A., & Mongan, A. 2023. *Perilaku Organisasi*. Malang: PT Literasi Nusantara Abadi Group.
- Jurnal:**
- 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*. Vol.1(1). 109-121.
- Hamsah, I, A., Hakim, L., & Razak, R. 2020. Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal Unismuh*. Vol. 1(1). 285-298.
- Pantih, S. 2019. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Talatako Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Ilmiah Administratie*. Vol. 12(1). 67-82.
- Rajagukguk, T. 2017. Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Prestasi Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara II (PERSERO) Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*. Vol. 3(2). 124-137.
- Sinaga, K. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengelolaan Transportasi Umum. *Jurnal Publik UNDHAR Medan*. Vol. 3. No. 2. 59-73.

Peraturan dan Perundang-Undangan:

Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Menteri Pendayagunaan. 2003. Putusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Jakarta.

Sumatera Utara. 2001. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2001 tentang Dinas Provinsi Sumatera Utara.

