**ABSTRAK**

*Berdasarkan hasil penjajagan dan pengamatan yang peneliti lakukan pada Kecamatan Batununggal Kota Bandung, peneliti menemukan permasalahan masih rendahnya kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari indikator :Kepastian Waktu. Bahwa Kecamatan Batununggal belum bisa menyelesaikan pekerjaannya/tugasnya pada waktu yang telah ditentukan, hal ini terlihat dari pekerjaan yang diterima oleh Kecamatan Batununggal dalam proses penyelesaiannya selalu telat. Masalah tersebut diduga disebabkan Manusia Berbeda Perilaku, Bahwa para pegawai di Kecamatan Batununggal memiliki pengalaman dan latar belakang pendidikan yang berbeda, hal ini terlihat dari perilaku pegawai Kecamatan Batununggal dalam menyelesaikan pekerjaannya, mereka ada yang cepat karena memiliki pengalaman dan didukung oleh pendidikan yang memadai dan ada juga yang dalam menyelesaikan pekerjaannya selalu telat karena tidak memiliki pengalaman yang cukup dan tidak didukung oleh latar belakang pendidikan.Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batununggal Kota Bandung.Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode deskriptif analisis, sedangkan teknik penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi non pertisipan, wawancara dan penyebaran angket dengan menggunakan teknik aksidental.Hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain: Sumber Daya Manusia (SDM) belum propesional, hal ini karena para pegawai belum memiliki kemampuan yang merata dalam bekerja sehingga pegawai tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai waktu yang telah ditentukan.Usaha-usaha untuk mengatasinya antara lain: Camat memberikan diklat kepada pegawai yang masih rendah kemampuannya dalam mengerjakan tugas-tugas yang diterimanya, agar pegawai memiliki kemampuan yang sejajar dengan yang lainnya.Kesimpulan yang dapat diambil antara lain berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukan, bahwa terdapat pengaruh perilaku organisasi sangat kuat terhadap kualitas pelayanan publik, dan bisa dikatakan terdapat pengaruh yang positif. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai perilaku organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik teruji.Saran-saran dari peneliti diantaranya Camat harus lebih selektif lagi dalam menempatkan bawahannya dalam bekerja. Artinya bahwa dalam penempatan pegawai harus disesuaikan berdasarkan bidang yang dikuasai serta penempatan pegawai harus disesuaikan berdasarkan kemampuan serta pengalaman yang dimiliki oleh bawahannya.*