ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Seksi Pelayanan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, diperoleh keterangan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini terlihat dari indikator sebagai berikut : (1) Kurangnya kepekaan atau daya tanggap yang dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung dalam melayani masyarakat, (2) Kurangnya keandalan yang dimilki pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti menduga disebabkan oleh : (1) Bahwa sebagian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni dalam hal memberikan penjelasan akan mekanisme pembuatan e-KTP dipandang secara efektif mensosialisasikan kepada masyarakat, (2) Setiap pegawai memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda dalam pencapaian hidupnya, hal tersebut menjadikan pegawai memiliki ragam pilihan bertindak yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang menjadi tujuannya.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode berlangsung dengan menggambarkan kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data dan fakta yang diperoleh dari lapangan menurut **Sugiyono (2014:3).**

Kesimpulan bahwa perilaku organisasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan, karena perilaku organisasi sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil kerangka pemikiran tersebut di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut : Adanya Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamtan Ujungberung Kota Bandung.

Hambatan – hambatan yang dihadapi antara lain sumber daya manusia belum profesional, hal ini karena ketidakmerataan kemampuan yang dimiliki pegawai, sarana dan prasarana yang kurang menunjang dalam pelaksanaan kerja sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan pegawai.

Usaha – usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan – hambatan, dilakukannya pendidikan dan pelatihan kepada pegawai dengan tujuan meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan kerja agar pegawai memiliki kemampuan yang sejajar dengan yang lainnya, Pimpinan memberikan kenyamanan dengan menyediakan ruang tunggu bagi masyarakat dengan cara mengusulkan ke pihak pemerintah daerah Kota Bandung untuk dibangun ruang tunggu yang cukup besar, hal tersebut telah direncanakan pada program 5 tahunan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.

Kata Kunci : Perilaku Organisasi dan Kualitas Pelayanan

*ABSTRACT*

*Based on the result of research study done at the Sub District Of Ujungberung Bandung City, obtainted information that the service quality is still low. It is seen from the following indicators : (1) lack of sensitivity of responsiveness owned employee of Sub District Of Ujungberung Bandung City Registration in serving the community, (2) lack of reliability employee owned in providing superior service to the community.*

*Based on these problems researchers suspect are caused by : (1) That the part of officials in providing services to the community in terms of explaining the mechanism of e-KTP will be deemed not effectively disseminate to the public, (2) Every employee has different needs and expectations in achieving life, it makes the employees have a wide choice of different acts in accordance with what the purpose.*

*The method used by the researcher is descriptive research which describes events that are used to collect data and facts obtained from the research site by* ***Sugiyono (2014:3).***

*The conclusion that the behavior of the organization has a strong influence on the quality of service, because of organizational behavior are essential in providing quality service to the community.*

*Accordingly, the researcher formulates hypotheses as follow: The influence of Organizational Behavior to The Quality of Service at Sub District Of Ujungberung Bandung City.*

*Barriers faced by, among others, human resources professionals have not, it is because inequality capabilities of empployees, facilities and infrastructure are lacking support in the execution of work sothe effect on the resulting quality of service employees.*

*Attempts were made to overcome these abstacles, conduct of education and training to employees in order to increase the ability of employees in the execution of work and that employees have the ability of parallel with the others, Leader of trying to give comfort by providing a waiting area for the public by proposing to the local government for the city of Bandung was built waiting room is large enough, it has been planned for the 5 year program of Sub District Of Ujungberung Bandung City.*

*Keyword : Organizational Behavior and Quality of Service*

*RINGKESAN*

Dumasar hasil panalungtikan anu paneliti pigawe dina Seksi Pangaladen Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, ditampa katerangan yen kualitas pangaladen pendek keneh. Hal ieu kasampak ti indikator minangka katut : (1) Kurangna kapekaan atawa daya tanggap anu dipiboga pagawe Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung dina ngaladenan masyarakat, (2) Kurangna pangabisa anu dipiboga pagawe dina mikeun pangladen anu maksimal ka masarakat.

Dumasar masalah kasebut peneliti nyangka disebabkeun ku : (1) Yen sawareh pagawe dina mikeun pangaladen ka masarakat nyaeta dina hal mikeun guaran baris mekanisme nyieun e-KTP ditempo henteu sacara efektif ngasosialisasikeun ka masarakat, (2) Saban pagawe ngabogaankaperluan sarta harepan anu beda dina nu dituju hirupna, hal kasebut ngajadikeun pagawe ngabogaan wanda pilihan jang ngatindak anu beda-beda luyu kalawan naon anu jadi tujuanana.

Metode panalungtikan anu digunakeun ku panalungtik nyaeta metode deskriptif, nyaeta motede anu muserkeun hiji hal nalika panalungtikan lumangsung ku cara nggambarkeun kajadian-kajadian atawa pangalaman anu digunakeun pikeun neangan sarta ngumpulkeun data sarta fakta anu kapanggih ti lapangan, **Sugiyono (2014:3**).

Kasimpulan yen perilaku pelayanan miboga pangaruh anu kuat kana kualitas pelayanan, sabab perilaku orgnisasi penting pisan nalika mere kualitas pelayanan jang masarakat.

Hasil karangka pamikiran kasebut di luhur, ku kituna panalungtik ngarumasakeun hipotesis saperti kieu : Ayana Pangaruh Perilaku Organisasi kana Kualitas Pangaladen Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.

Tahanan-tahanan anu disanghareupkeun antara sejen asal daya manusa teu acan profesional, hal ieu kusabab teu rata pangabisa anu dipiboga pagawe, sarana sarta prasarana anu kurang ngaronjong dina palaksanaan gawe ku kituna ngaruh ka kualitas pangaladen anu dihasilkeun pagawe.

Usaha-usaha anu dipigawe pikeun nungkulan tahanan-tahanan, Dilaksanakeunna pendidikan sarta palatihan ku pagawe kalawan tujuan ngaronjatkeun pangabisa pagawe dina palaksanaan gawean sarta ameh pagawe ngabogaan pangabisa anu sajajar kalawan anu sejenna, Camat usaha mikeun kanyamanan kalawan nyadiakeun bilik nungguan pikeun masarakat ku cara ngusulkeun ka pihak pamarentah wewengkon Kota Bandung pikeun diwangun bilik nungguan anu cukup badag, hal kasebut geus direncanakeun dina program 5 taunan Kantor Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.

Kata konci : Perilaku Organisasi jeung Kualitas Pangaladen