

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penjajagan dan pengamatan yang peneliti lakukan di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung, peneliti menemukan permasalahan yaitu rendahnya kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari indikator :

Kehandalan pegawai rendah dan daya tanggap pegawai rendah menyebabkan pelayanan tidak tepat waktu dan proses pelayanan melambat. Masalah tersebut diduga disebabkan karena pimpinan kurang aktif dalam memberikan pengawasan secara langsung kepada pegawai saat bekerja, sehingga pegawai masih kurang mendapat perhatian, petunjuk, arahan dan bimbingan.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian kuantitatif, sedangkan teknik penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi non partisipan, wawancara dan penyebaran angket dengan menggunakan teknik sensus yang disebarkan kepada 30 responden.

Terdapat faktor hambatan yang di hadapi yaitu pemanfaatan waktu kerja yang belum dimanfaatkan dengan baik oleh pegawai, kurangnya ketegasan dalam menindak pegawai yang melanggar aturan dan masih belum optimalnya kualitas kerja pegawai.

Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu perlu adanya ketegasan pimpinan dalam menindak pegawai yang melanggar aturan, perlu adanya pengawasan secara langsung oleh pimpinan dan perlu adanya pertanggungjawaban pimpinan untuk mengarahkan pegawai.

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar. Pengaruh tersebut bersifat positif yang artinya jika pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung dilaksanakan berdasarkan faktor-faktor Disiplin Kerja maka Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung akan meningkat.

Kata Kunci : Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Based on the results of the assessment and observations that the researchers did in Banjaran District, Bandung Regency, the researchers found a problem that was the low quality of service. This can be seen from the indicator:

Employee reliability is low and employee responsiveness is low, causing services to not be on time and the service process to slow down. This problem is allegedly caused by the leadership being less active in providing direct supervision to employees while working, so that employees still lack attention, guidance, direction and guidance.

The research method used is quantitative research methods, while the research technique used is library research and field research which includes non-participant observation, interviews and questionnaires using census techniques distributed to 30 respondents.

There are obstacles that are faced, namely the use of work time that has not been used properly by employees, lack of firmness in taking action against employees who violate the rules and still not optimal work quality of employees.

Efforts are made to overcome the obstacles faced, namely the need for firm leadership in taking action against employees who violate the rules, the need for direct supervision by the leadership and the need for leadership responsibility to direct employees.

The conclusions that can be taken are based on the results of research and discussion on the Effect of Work Discipline on Service Quality in Banjaran District, Bandung District, Service Quality has a considerable influence. The influence is positive which means that if the influence of Work Discipline on Service Quality in Banjaran District, Bandung Regency is carried out based on the factors of Work Discipline, the Quality of E-KTP Service in Banjaran District, Bandung Regency will increase.

keywords: work discipline and service quality

RINGKESAN

Dumasar kana hasil tina prosés panalungtikan jeung panitén anu dilaksanakeun ku palungtik di Kacamatan Banjaran Kabupatén Bandung, aya masalah anu kapanggih nyaéta kurangna kualitas pelayanan. Ieu hal katitén tina indikator :

Kurangna kaahlian jeung daya tanggap pagawé ngabalukarkeun pelayanan anu teu luyu jeung aturan waktu sarta ngahambat prosés pelayanan. Éta masalah diduga lantaran pingpinan anu kurang aktif dina ngalakukeun pangawasan sacara langsung ka para pagawéalika waktu digawé, antukna pagawé kurang meunangkeun pituduh, arahan sarta apingan.

Métodeanu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta *metode penelitian kuantitatif*, sedengkeun téhnik anudigunakeun nyaéta *penelitian kepustakaan jeung penelitian lapangan* anu ngawengku *observasi non partisipan*, wawancara, jeung nyebarkeun angkét ngagunakeun téhnik *sensus* anu disébarkeun ka *30 responden*.

Anapon faktor hambatan anu aya nyaéta pamakéan waktu digawé anu can bisa dimangpaatkeun kalawan hadé ku para pagawé, kakurangtegesan dina nindak pagawé anu ngalangger aturan sarta kualitas gawé para pagawé masih kurang optimal.

Tarékah anu dilakukeun pikeun ngungkulan hambatan-hambatan anu aya nyaéta kudu ayana kategesan ti pingpinan dina nindak pagawé anu ngalangger aturan, kudu ayana pangawasan sacara langsung ti pingpinan sarta kudu ayana pertanggungjawaban pingpinan dina ngarahkeun pagawéna.

Kacindekanna nyaéta, dumasar kana hasil panalungtikan jeung pedaran ngeunaan Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung, kualitas pelayanan miboga pangaruh anu kalintang gedéna. Eta pangaruh sifatna positif,anu hartina upama Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung dilaksanakeun dumasar kana faktor-faktor Disiplin Kerja, ku kituna Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung bakal ngaronjat.

Sanggem konci : Disiplin Damel sarta Kualitas Panglادن