**ABSTRAK**

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung, diperoleh bahwa kualitas pelayanan masih rendah terlihat dari indikator daya tanggap (*responsiveness)*. Masalah tersebut diduga disebabkan oleh masih adanya pegawai yang kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan rekomendasi penelitian, riset, dan survey.

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Pengaruh Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung. Teknik analisis data menggunakan rumus-rumus yang perhitungannya dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Penelitian ini menggunakan teori tentang produktivitas kerja, kualitas pelayanan dan teori yang berhubungan dengan penelitian ini dengan menggunakan data sekunder, yaitu melalui dokumen-dokumen seperti visi misi, tugas pokok fungsi, struktur organisasi dan lain-lain.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode *Explanatory Survey* dengan menggunakan analisis kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan studi dokumentasi. Studi lapangan terdiri dari observasi non partisipan, melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Ideologi, Wawasan Kebangsaan dan Ketahanan Bangsa, serta menyebarkan sebanyak 30 angket kepada responden.

Hasil penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung menemukan hambatan, yaitu adanya bermacam program kegiatan yang menjadi tupoksi sehingga keterbatasan waktu pun yang menjadi hambatan dalam proses pemberian pelayanan rekomendasi penelitian, riset dan survey. Usaha yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara membagi waktu sebaik-baiknya agar pelayanan dan pekerjaan lain tetap berjalan, dan diberikan arahan juga pembinaan agar bisa menyesuaikan dengan banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan. Untuk koefisien determinasi menunjukan pengaruh sebesar 79,5% dan bisa dikatakan terdapat pengaruh yang erat sehingga faktor lain tidak diukur dan tidak mempunyai pengaruh yang berarti.

Kesimpulan yang dapat diambil, yaitu berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung.

Kata Kunci : Produktivitas Kerja, Kualitas Pelayanan

***ABSTRACT***

*Based on the observations of researchers at Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung, obtained that the service quality is still low seen from indicators of responsiveness. This problem is allegedly caused by there are still employees who are not fast and responsive in giving service recommendations for research, research and survey.*

*The object of research in this research is the Effect of work produktivity on Service Quality in Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung. Data analysis techniques use formulas that are calculated using the help of SPSS (Statistical Product and Service Solutions). This research uses the theory of work productivity, service quality and theory related to this research by using secondary data, that is through documents such as vision mission, functional task, organizational structure and others.*

*Research method used by researcher is a Explanatory Survey research method by using quantitative analysis. Data collection techniques used, namely literature studies, field studies, and documentation studies. Field study consisted of non participant observation, interviewed to Head of bidang ideologi, wawasan kebangsaan, dan ketahanan bangsa, and distributed questionnaires to the 30 respondents.*

*The results of the research at Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung found obstacles, namely the existence of various program activities that become functional task so that time constraints have become obstacles in the process of providing research, research and survey recommendations service. Efforts must be made to overcome these obstacles by dividing the time as well as possible so that services and other jobs will continue to run, and guidance and guidance are given so that they can adjust to the amount of work that must be done. For the coefficient of determination showed the influence of 79, 5 % and can be said there is a close influence so that other factors are not measured and have no significant effect.*

*The conclusion that can be taken, that is based on the criteria of interpretation coefficient of determination shows that there is strong influence between the work produktivity to service quality in Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Bandung.*

*Keywords : Work Productivity, Service Quality*

**ABSTRAK**

Dumasar observasi peneliti di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung, ditampa yen kualitas pangladen anu masih low katembong ti indikator tanagi tanggap (responsiveness). Masalah kasebat disangka jalaran ku kitu kaayaanana keneh pagawe anu kirang enggal sarta tanggap dina mikeun pangladen rekomendasi panalungtikan, riset sarta survey.

Objek panalungtikan dina ulikan ieu teh Pangaruh Produktivitas Damel Ka Kualitas Pangladen di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung. Teknik analisis data ngagunakeun rumus-rumus anu itungan na kalawan ngagunakeun bantuan SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Panalungtikan ieu ngagunakeun teori ngeunaan produktivitas damel, kualitas pangladen sarta teori anu nyambung kalawan panalungtikan ieu kalawan ngagunakeun data sekunder, yaktos ngaliwatan dokumen-dokumen sepertos visi misi, pancen poko kadudukan, struktur organisasi sarta sanes-sanes.

Metode panalungtikan anu dipake peneliti nyaeta metode Explanatory Survey kalawan ngagunakeun analisis kuantitatif. Teknik pengumpulan data anu dipake, yaktos studi kepustakaan, studi lapang sarta studi dokumentasi. Studi lapang diwangun ti observasi non partisipan, ngalakukeun wawancara ka Kapala Bidang Ideologi,Wawasan Kabangsaan dan Ketahanan Bangsa, sarta nyebarkeun saloba 30 angket ka responden.

Kenging panalungtikan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung mendak halangan, yaktos kitu kaayaanana bermacam program kagiatan anu barobah kaayaan tupoksi ku kituna keterbatasan wanci oge anu barobah kaayaan halangan dina proses pamasihan pangladen rekomendasi panalungtikan, riset sarta survey. Usaha anu kedah dipigawe kanggo nungkulan halangan kasebat ku cara ngabagi wanci sebaik-alusna supados pangladen sarta pagawean sanes angger mapan, sarta dibikeun arahan oge pembinaan supados tiasa menyesuaikeun kalawan lobana pagawean anu kedah dilaksanakeun. Kanggo koefisien determinasi menunjukeun pangaruh sagede 79 , 5% sarta tiasa disebutkeun aya pangaruh anu reukeut ku kituna faktor sanes henteu diukur sarta henteu ngagaduhan pangaruh anu hartina.

Kacindekan anu tiasa dicokot,yaktos dumasar kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukeun yen aya pangaruh anu kiat antawis Produktivitas Damel Ka Kualitas Pangladen di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung.

Sanggem Konci : Produktivitas Damel, Kualitas Pangladen