

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan Kecamatan Bojongloa Kidul terkait beban kerja yang tinggi, karena seringkali dibebani tugas yang diluar kemampuan pegawai sehingga pegawai merasa tidak mampu mengerjakannya dan fasilitas yang kurang mendukung pekerjaan pegawai. Dan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan, mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kompetensi dan pengetahuan bagaimana usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pegawai di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa teknik menyebar angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dibagikan sebanyak 24 responden. Analisis data dilakukan dengan alat uji yaitu: Uji Validitas, Method Successive Interval, Uji Reliabilitas, Uji Regres dan Analisis Jaluri.

Hasil penelitian yang diperoleh setelah pengolahan data menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh sedang sebesar 19,1% terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung. Sedangkan 80,9% berasal dari variabel lain yang tidak terdefinisi.

Adapun pengolahan data path analysis, menunjukan indikator beban waktu ( $X_1$ ) sebesar (-2,2)%, beban psikologis ( $X_2$ ) sebesar 2,3% dan beban usaha mental sebesar 28,2%.

Kesimpulan yang dapat dikemukakan peneliti berdasarkan hasil kuisisioner dengan SPSS (Statistical Product and Service Solution), wawancara dan observasi menunjukkan adanya pengaruh yang lemah. Sedangkan faktor undefined lainnya mempengaruhi variabel kualitas layanan selain variabel beban kerja.

Saran untuk Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung sebaiknya memaksimalkan penggunaan sumber daya manusia yang ada dengan cara pembagian tugas yang merata di setiap sub bagian masing-masing.

**Kata Kunci : Beban Kerja, Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

*Based on the results of research and observations conducted by researchers at the Office of the District Office of Bojongloa Kidul is the high workload of employees so that it can affect service quality. because they are often burdened with tasks that are beyond the ability of employees so that employees feel unable to do it and facilities that do not support the work of employees. And so that it affects the quality of service in the District of Bojongloa Kidul, Bandung City. The purpose of this study was to determine how workload affects service quality, to find out the obstacles faced in increasing competence and knowledge of how efforts are made to overcome the obstacles faced in improving the quality of employees in the District Office of Bojongloa Kidul, Bandung City.*

*The research method used in this research is descriptive research method with a quantitative approach. The data collection techniques used were questionnaire distribution techniques, observation, interviews, and documentation which were distributed by 24 respondents. Data analysis was performed using test tools, namely: Validity Test, Method Successive Interval, Reliability Test, Regress Test and Path Analysis.*

*The results of the research obtained after data processing showed that the workload had a moderate effect of 19.1% on the quality of office services in the District Office of Bojongloa Kidul, Bandung. Meanwhile, 80.9% came from other undefined variables.*

*The conclusions that the researcher can put forward are based on the results of the questionnaire with SPSS (Statistical Product and Service Solution), interviews and observations show that there is a weak influence. Meanwhile, other undefined factors affect service quality variables in addition to workload variables.*

*Advice for The District Office of Bojongloa Kidul should maximize the use of existing human resources by distributing tasks evenly in each sub-division.*

**Keywords : Workload, Service Quality**

## ABSTRAK

*Dumasar kana hasil panalungtikan sareng pengamatan anu dilakukeun ku panaliti di Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung nyaéta luhurna tingkat beban gawé sahingga tiasa mangaruhan kualitas palayanan. Kusabab mindeng dibebanan ku padamelan anu saluareun kamampuan pegawai sahingga pandamelan karaos heunteu tiasa ngalakukeun éta sareng fasilitas anu henteu ngadukung padamelan pagawé. Maka mangaruhan kana kualitas jasa di Kecamatan Bojongloa Kidul, Kota Bandung.*

*Tujuan tina panilitian ieu nyaéta pikeun ngaidentifikasi kumaha beban gawé mangaruhan kualitas palayanan, pikeun milarian halangan anu disanghareupan dina ningkatkeun kompetensi sareng kanyaho ngeunaan kumaha upaya dilakukeun pikeun ngatasi kendala anu disanghareupan dina ningkatkeun kualitas karyawan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.*

*Métode panilitian anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta metode panilitian deskriptif kalayan pendekatan kuantitatif. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta téhnik distribusi angket, obsérvasi, wawancara, sareng dokuméntasi anu disebarkeun ku 24 réspodén. Analisis data dilakukeun ngagunakeun alat tés, nyaéta: Uji Validitas, Métode Interval Suksés, Tés réliabilitas, Tés Regress sareng Analisis Path.*

*Hasil tina panilitian anu dicandak saatos ngolah data nunjukkeun yén beban padamelan pangaruhna rata-rata 19,1% kana kualitas jasa kantor di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul, Kota Bandung. Samentawis éta, 80,9% asalna tina variabel anu teu ditantoskeun sanés.*

*Kacindekan anu tiasa ditalungtik dumasarkeun kana hasil angkét ku SPSS (Produk Statistik sareng Solusi Layanan), wawancara sareng pengamatan nunjukkeun yén aya pangaruh anu lemah. Samentawis éta, faktor anu teu ditantoskeun sanésna mangaruhan variabel kualitas layanan salian ti variabel beban kerja.*

*Saran pikeun Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul kedah ngamaksimalkeun panggunaan sumberdaya manusa anu aya ku ngadistribusikeun pancén sacara merata di unggal sub-divisi.*

***Kata kunci: Beban Karya, Kualitas Layanan***