

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung diperoleh keterangan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini terlihat dari indikator sebagai berikut: kurangnya daya tanggap yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melayani masyarakat kurangnya rasa empati yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti menduga disebabkan oleh : sebagian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni dalam memberikan penjelasan informasi masih dipandang tidak efektif kepada masyarakat. Bahwa setiap pegawai memiliki kebutuhan yang berbeda sesuai dengan apa yang menjadi tujuannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan teknik pengumpulan data kepustakaan , lapangan yang meliputi observasi non partisipan wawancara dan angket yang diserahkan kepada pegawai di bidang pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Kota Bandung 22 Responden dan 13 responden masyarakat yang akan mengurus akta kelahiran.

Hasil analisis berdasarkan uji menunjukkan bahwa terdapat pengaruh perilaku organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan dinas kependudukan dan catatan Sipil dengan studi kasus pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Bandung sebesar 91,3% dan dikatakan terdapat pengaruh yang erat dan searah, sehingga dapat dikatakan apabila perilaku organisasi berjalan dengan baik maka kualitas pelayanan publik akan baik pula, begitu pun sebaliknya apabila kualitas pelayanan publik berjalan dengan baik maka perilaku organisasi akan baik. Dengan hasil pengaruh sebesar 91,3 %ini menunjukkan hubungan yang signifikan.

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

Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dilakukan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai dengan tujuan meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan kerja dan agar dinas berusaha untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat untuk membangun ruang tunggu yang cukup besar.

ABSTRACT

Based on the results of research conducted at the Department of Civil Affairs of Population and Civil Registration Bandung obtained evidence that the quality of services is still low. It is seen from the following indicators: the lack of responsiveness of the staff at the Department of Population and Civil Registration in serving people lack empathy employee in providing superior service to the community.

Based on these problems, researchers suspect caused some employees to provide services to the community in the explaining information is deemed ineffective to the public. That each employee has different needs in accordance with what the objective

The method used is descriptive analysis with qualitative data collection techniques, which include the non-participant observation and interview questionnaire that was handed over to officials at the civil registration office of Population and Bandung Respondents 22 and 13 people who were going to take care of a birth certificate.

The results of the analysis based on the test showed that there is an organization to influence the behavior of the quality of public services in the field of service records of Civil Registration with a case study of the birth certificate in the Department of Population and Civil Bandung was 91.3% and said there was a strong and direct , so that it can be said that the behavior of the organization with the good quality of public services will also be good, and vice versa when the quality of public services run by both the behavior of the organization will be better. With the influence of 91.3% shows a significant relationship.

Barriers faced by, among others, human resources are not professional, it is because inequality Traffic employee and infrastructure less support in the implementation of the work that affects the quality of service generated officer.

Efforts are being made to overcome the obstacles done to the education and training of employees with the aim of improving the ability of personnel in the execution of the work and services that strive to provide comfort to the community to build a waiting room that is large enough.

ABSTRAK

Dumasar hasil panalungtikan dilakukeun dina widang Sipil pendaptaran Kantor Penduduk jeung Pendaftaran Sipil Bandung dicandak informasi nu kualitas layanan tetep low. Hal ieu ditempo ti indikator di handap ieu: kurangna respons anu dipiboga ku staf di Departemen Pendaftaran Sipil di porsi kurangna masarakat empati anu dipiboga ku pagawé di nyadiakeun layanan punjul ka masarakat.

Dumasar masalah disababkeun ku panalungtik disangka: sababaraha pajabat di nyadiakeun ladeunan ka masarakat dina nyadiakeun penjelasan informasi ieu masih dianggap teu epektip ka masarakat. Yén unggal pagawe boga kaperluan beda nurutkeun naon anu dimaksudkeun.

Metodeu dipaké nyaéta analisis deskriptif jeung perpustakaan kumpulan data, widang nu ngawengku wawancara observasi non-pamilon jeung angket anu dibikeun ka karyawan dina widang ngadaptar sipil tina Penduduk jeung pendaptaran Bandung 22 responden jeung 13 responden masarakat nu bakal ngurus akte kalahiran.

Hasilna didasarkeun kana analisis tés némbongkeun yén aya paripolah organisasi anu signifikan dina kualitas layanan umum dina widang Departemén ngadaptar pendudukna jeung rékor Sipil jeung kasus ngulik sertipikat kalahiran ladeunan di Kantor populasi jeung ngadaptar sipil Bandung sebesar ka 91,3% jeung aya ceuk pangaruh anu deukeut jeung saarah , ku kituna bisa ngomong lamun paripolah organisasi mana ogé, kualitas layanan umum bakal alus teuing, sabalikna lamun kualitas layanan umum mana ogé bakal jadi paripolah organisasi alus. Jeung hasil pangaruh 91,3% nembongkeun hubungan signifikan

Halangan anu antarana SDM professional anu geus teu, eta alatan inequities di kemampuan anu tanaga jeung infrastruktur anu kurang ngarojong dina palaksanaan karya nu mangaruhan kualitas pagawé jasa anu dihasilkeun. Usaha anu dilakukeun pikeun nungkulan nu halangan pikeun ngalakukeun atikan jeung latihan ka pagawé jeung tujuan ngaronjatkeun kamampuh pagawé di palaksanaan gawé jeung anu Departemén nyoba pikeun nyadiakeun kanyamanan ka masarakat pikeun ngawangun wewengkon tempat cukup badag.