ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian permasalahan yang dikaji disiplin kerja yang berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan publik di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung. Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan public dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan public dan usaha – usaha untuk menanggulangi hambatan – hambatan dalam melaksanakan disiplin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif, sedangkan teknik penelitian yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yaitu menggunakan observasi non paertisipan, wawancara, dan angket dengan menggunakan teknik sample yang disebarkan kepada seluruh pegawai yang berjumlah 30 responden hambatan – hambatan yang dihadapi yaitu ketidak disiplinnya pegawai dan kurangnya perlengkapan kantor yang ada.

Usaha – usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan – hambatan yang dihadapi yaitu di adakanya system operasional prosedur dengan semaksimal mungkin dan melakukan pemberdayaan Sumber Daya Manusia berusaha memberikan fasilitas yang diperlukan oleh pegawai

Kesimpulan yang diambil yaitu berdasarkan kriteria interpestasi koefisien korelasi menunjukan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan public sebesar 50,2 % dan hipotesis konseptual mengenai disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan public teruji. Saran dari peneliti yaitu melakukan terguran kepada pegawai yang tidak disiplin dengan memberikan surat peringatan dan menciptakan ruangan kerja yang nyaman.