**ABSTRAK**

**Berdasarkan hasil penjajagan dan pengamatan yang peneliti lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, peneliti menemukan masalah utama dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal ini terlihat dari indikator:**

**Kurangnya rasa empati yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terlihat masih adanya proses pelayanan yang dibeda-bedakan terutama terhadap kerabat dari pegawai yang cenderung bisa di permudah dan dipercepat sehingga timbul kesan tidak adanya kemudahan yang seimbang dalam pelayanan yang diberikan. Masalah tersebut diduga disebabkan Sistem peraturan, dalam hal ini berkaitan dengan aturan dalam melaksanakan tugas. Pegawai belum sepenuhnya menjalankan tugas berdasarkan aturan formal serta bekerja dengan profesional dengan mengutamakan proses pelayanan kerabatnya sendiri dengan melalui jalan yang tidak formal/jalan pintas agar proses pelayanan kerabatnya itu mampu dipercepat dan dipermudah.**

**Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian asosiatif dengan menggunakan analisa kuantitatif, sedangkan teknik penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi non pertisipan, wawancara dan penyebaran angket dengan menggunakan teknik aksidental yang disebarkan kepada 38 responden.**

**Hasil penelitian yang didasarkan pada hipotesis secara simultan menunjukan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka di pengaruhi perilaku birokrasi sebesar 42.1%. Sedangkan secara parsial besaran pengaruh untuk pembagian tugas (X1) sebesar 5.50%, sistem peraturan (X2) sebesar 3.20%, hierarki (X3) sebesar 7.90%, tata cara impersonal (X4) sebesar -4.4%, penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang (X5) sebesar 29.90%. Sedangkan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti sebesar 57.9%.**

**Dalam penelitian ini perilaku birokrasi secara empiris memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, baik secara parsial maupun simultan. Penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang memiliki pengaruh yang paling besar memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Sedangkan tata cara impersonal paling kecil memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka tidak hanya dipengaruhi oleh variabel perilaku birokrasi saja tetapi dipengaruhi juga faktor lain.**

***ABSTRAK***

***Numutkeun hasil maluruh sareng panalungtikan anu nalungtik nu geus dilakukeun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, peneliti nepangan masalah nu utami dina panalungtikan iyeu nyaeta masih kurang na kualitas pelayanan anu dipasihan ku pagawai, iyeu katingal tina ukuran :***

***Kurang na rasa empati nu dipikaboga ku pagawai tina masihan pelayanan ka masyarakat. Katingal masih ayana proses pelayanan nu di benten-benten keun utamina ka sobat ti pagawai eta anu kesan na bisa dipermudah sareng dipercepat jadi timbul kesan teu ayana kemudahan anu saimbang dina masihan eta pelayana, masalah tadi di duga ku sabab sistem peraturan na, tina hal iyeu ngeunaan tina aturan dina ngalaksanakeun tugas. Pagawai can saenyana ngajalankeun tugas ngadasarkeun aturan anu formal jeung gawe secara profesional anu ngutamakeun proses pelayanan sobat na nyalira ku jalur anu teu formal/jalan pintas beh proses pelayanan sobat na tiasa dipercepat sareng dipermudah.***

***Cara nalungtik nu dianggo nyaeta ku cara asosiatif, sedengkeun cara naliktik anu digunakeun nyaeta nalungtik ka Perpustakaan sareng nalungtik ka lapangan anu ngalangkungan ku ningali wungkul, wawancara sareng nyebarkeun angket nu di sebarkeun ka 38 jalmi.***

***Hasil ulikan dumasar kana hipotesa sakaligus nunjukeun yen kualitas layanan di Dinas Kependudukan sarta Pendaftaran Sipil kabiasaan birokrasi Majalengka ieu dipangaruhan ku 42,1%. Bari pangaruh sawaréh masif dina division tina pancén (X1) tina 5: 50%, sistem pangaturan (X2) nyaéta 3: 20%, hirarki (x3) tina 7,90%, ordinances teu husus (X4) tina -4,4%, tekad anu dumasar eligibility pagawe batur (X5 ) amounted ka 29,90%. Bari pangaruh variabel lianna teu nalungtik ku 57,9%.***

***Dina ulikan ieu kabiasaan émpiris birokrasi boga pangaruh signifikan dina kualitas layanan di Dinas Kependudukan sarta Pendaftaran Sipil Majalengka, boh sawaréh atawa sakaligus. Tekad of eligibility ieu pagawe dumasar jalma boga pangaruh pangaruh greatest on kualitas layanan di Dinas Kependudukan sarta Pendaftaran Sipil Majalengka. Bari paling ordinances leutik pangaruh teu husus dina kualitas layanan. Kualitas layanan di Dinas Kependudukan sarta Pendaftaran Sipil Majalengka henteu ngan dipangaruhan ku variabel kabiasaan birokrasi tapi ogé dipangaruhan ku faktor séjén.***

***ABSTRACT***

***Based on the results of assessment and observations that researchers do on the Department of Population and Civil Registration Majalengka, researchers found the main problem in this study is still low quality of service provided by employees. This can be seen from the indicators:***

***Lack of empathy owned by employees in providing services to the community. It can be seen that the service process is differentiated, especially to the relatives of the employees who tend to be in the easy and accelerated so that the impression of the absence of a balanced ease in the services provided. The problem is allegedly caused by the regulatory system, in this case relating to the rules in performing the task. Employees have not fully run the task based on formal rules and work with professionals by prioritizing the process of service of its own relatives through the way that is not formal / shortcuts so that the process of service relatives that can be accelerated and facilitated.***

***The research method used is associative research method by using quantitative analysis, while the research technique used is literature research and field research that includes non-participant observation, interview and questionnaire dissemination using accidental technique distributed to 38 respondents.***

***Results of research based on the hypothesis simultaneously showed that the quality of service at the Department of Population and Civil Registration of Majalengka Regency influenced the bureaucratic behavior of 42.1%. While the partial magnitude of the influence for the division of tasks (X1) of 5:50%, regulatory system (X2) of 3.20%, hierarchy (X3) of 7.90%, impersonal procedures (X4) of -4.4%, employee determination based on the feasibility of someone (X5 ) Of 29.90%. While the influence of other variables that are not examined equal to 57.9%.***

***In this study, bureaucratic behavior empirically gives a significant influence on the quality of service at the Department of Population and Civil Registration of Majalengka Regency, either partially or simultaneously. Determination of employees based on the feasibility of a person has the greatest influence affect the quality of service at the Department of Population and Registrar Civil Majalengka. While the least impersonal way of giving influence on service quality. Quality of service at the Department of Population and Civil Registration of Majalengka Regency is not only influenced by bureaucratic behavioral variables but also influenced other factors.***