

## ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian, permasalahan yang dikaji mengenai koordinasi yang berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat Bidang Perlindungan Konsumen dalam mencapai tujuan atau target yang sudah ditentukan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam melaksanakan koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan usaha-usaha untuk menanggulangi hambatan-hambatan dalam melaksanakan koordinasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode penelitian deskriptif, sedangkan teknik penelitian yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yaitu menggunakan observasi non partecipan, wawancara, dan angket dengan menggunakan teknik sensus yang disebarakan kepada seluruh pegawai berjumlah 6 responden. Hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu rendahnya keinginan pegawai dalam menciptakan Koordinasi yang baik, kurangnya komunikasi dan pengawasan secara langsung oleh pimpinan.

Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu dengan meningkatkan keinginan pegawai yang rendah menjadi lebih tinggi sehingga akan membentuk koordinasi yang baik, Pimpinan harus bersikap tegas dan konsekuen terhadap peraturan yang ada apabila pegawai melanggar peraturan.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa koordinasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 82,9 dan hipotesis konseptual mengenai koordinasi terhadap kualitas pelayanan publik teruji, saran dari peneliti yaitu memberikan evaluasi secara rutin dan berkala sehingga pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dapat tercapai.

## ABSTRACT

Based on the results of the research , which examined issues regarding the coordination associated with the low quality of public services in the Department of Industry and Commerce of West Java Province Consumer Protection Division in achieving the goals or targets that have been determined to society. Research aims to determine how much influence the coordination of the quality of public services and to identify any obstacles in implementing coordination in improving the quality of public services and efforts to overcome barriers in implementing the coordination daam improve the quality of public services in the Department of Industry and Trade of the Province West Java.

The method used in this research is descriptive method , while the research techniques were used that library research and field research which uses non participan observation , interviews , and questionnaires using census techniques are disseminated to all employees amounted to 6 respondents. The obstacles faced by low level employees desire to create good coordination , lack of communication and direct supervision by the leaders.

Efforts are being made to mengatassi obstacles faced by the increasing desire of the low employee becomes higher so that it will form a good coordination , leadership must act firmly and consistently to the existing regulations when employees break the rules

The conclusion that can be drawn based on the criteria for the interpretation of the coefficient of determination shows that coordination has an influence on the quality of public services 82.9% and conceptual hypotheses regarding the coordination of the quality of public services tested , the advice of researchers that provide routine and periodic evaluations so that the achievement of defined goals can reached.

## ABSTRAK

Dumasar kening panalungtikan, masalah anu dikaji ngeunaan koordinasi anu patali jeung pendek na kualitas pangladen umum di Dines Perindustrian Sarta Perdagangan Propinsi Jawa Kulon Widang Panangtayungan Konsumen dina ngahontal tujuan atawa udagan anu atos dicindekkeun ka balarea. Panalungtikan ieu boga tujuan kanggo terang sabaraha ageung pangaruh koordinasi ka kualitas pangladen umum sarta kanggo terang tahanan-tahanan dina milampah koordinasi dina ngaronjatkeun kualitas pangladen umum sarta usaha-usaha kanggo menanggulangi tahanan-tahanan dina milampah koordinasi dina ngaronjatkeun kualitas pangladen umum Di Dines Perindustrian Sarta Perdagangan Propinsi Jawa Kulon.

Padika anu dipake dina panalungtikan ieu padika panalungtikan deskriptif, sedangkan teknik panalungtikan anu dipake yaktos panalungtikan kepastakaan sarta panalungtikan lapang yaktos ngagunakeun observasi non partecipan, wawancara, sarta angket kalawan ngagunakeun teknik sensus anu disebarkeun ka sakumna pagawe berjumlah 6 responden. Tahanan-tahanan anu disanghareupan yaktos pendek na kahayang pagawe dina nyiptakeun Koordinasi anu sae, kirang na komunikasi sarta pengawasan sacara langsung ku pupuhu.

Usaha-usaha anu dipigawe kanggo mengatasi tahanan-tahanan anu disanghareupan yaktos kalawan ngaronjatkeun kahayang pagawe anu pendek barobah kaayaan langkung luhur ku kituna bade nyieun koordinasi anu sae, Pupuhu kedah bersikap teges sarta konsekuen ka aturan anu aya lamun pagawe ngarempak aturan.

Kacindekan anu tiasa dicokot dumasar kriteria interpretasi koefisien determinasi nunjukeun yen koordinasi ngabogaan pangaruh ka kualitas pangladen umum sagede 82,9 sarta hipotesis konseptual ngeunaan koordinasi ka kualitas pangladen umum teruji, bongbolongan ti peneliti yaktos mikeun evaluasi sacara rutin sarta berkala ku kituna pencapaian tujuan anu atos ditetepkeun tiasa kahontal.