

ABSTRAK

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan seberapa besar hubungan antara Perilaku Birokrasi dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Cimaung Kabupaten Bandung. Perilaku Birokrasi merupakan hasil interaksi antara individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut. Sedangkan Kualitas Pelayanan merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk membuat skripsi ini didasarkan pada hasil pengamatan wawancara awal yang penulis lakukan dengan Camat Kantor Kecamatan Cimaung Kabupaten Bandung, dimana masih kurangnya daya tanggap dalam kualitas pelayanan. Dimana penulis menemukan indikasi kualitas pelayanan yang belum prima karena kepemimpinan Camat selaku birokrat masih belum optimal. Dilihat dari karakteristik-karakteristik perilaku birokrasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi observasi, wawancara dan penyebaran angket. Adapun dalam penentuan sampel penulis menggunakan *random sampling*, selanjutnya untuk menganalisis penulis menggunakan skala *Likert's* dan untuk menentukan hasil akhir menggunakan teknik analisis data yaitu teknik korelasi *rank spearman*.

Hasil penelitian yang penulis lakukan menunjukkan adanya tingkat hubungan yang cukup erat antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan pada Kecamatan Cimaung Kabupaten Bandung sesuai dengan karakteristik-karakteristik perilaku birokrasi dan aspek-aspek kualitas pelayanan. Dari hasil skor pengumpulan data perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan menunjukkan 0,830. Menurut Sugiyono terdapat tingkat hubungan yang kuat, karena angka tersebut berada diantara 0.80 – 1.00. Hal ini menyatakan terdapat hubungan yang kuat atau erat antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Cimaung Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan pada bab pembahasan maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut : pimpinan harus melakukan evaluasi lanjutan terhadap hasil kerja pegawai, pimpinan harus turun ke bawah dan melihat aktivitas pegawainya dalam melakukan pelayanan dan pimpinan harus memperhatikan sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT

This thesis is the result of research that describes how much the relationship between bureaucracy Behavior with Quality of Service in the District Cimaung Bandung regency. Bureaucratic behavior is the result of interaction between individuals as a supporter of the organization. While the service quality is the result or output of a process.

Underlying the authors are interested in making this thesis is based on the observation that the author did the initial interview with the Head Office of the District Cimaung Bandung District, which is still a lack of responsiveness in service quality. Where the authors found indications of service quality that has not been primed for leadership as the Head of bureaucrats is still not optimal. Judging from the characteristics of bureaucratic behavior.

The method used is descriptive method with data collection through library research and field study that includes observation, interviews and questionnaires. As for the sampling authors use random sampling, further to analyze the author's use Likert scale and to determine the final outcome using data analysis techniques that Spearman rank correlation techniques.

The results of research by the author showed a level fairly close relationship between the behavior of the bureaucracy with the quality of service in the District of Bandung Regency Cimaung in accordance with the characteristics of bureaucratic behavior and aspects of quality of service. Data collection from the score of bureaucratic behavior and quality of service showed 0.830. According Sugiyono there is a strong level of relationship, because that number is between 0.80 - 1:00. It is stated there is a strong relationship between the behavior of the bureaucracy or close to the quality of service in the district Cimaung Bandung regency.

Based on the analysis and conclusions in the chapter discussion the authors put forward suggestions as follows: leaders must do follow-up evaluation on the work of employees, leaders must go down and see the activities of employees in the services and management must pay attention to the attitude of the employees in providing services to community.

RINGKESAN

Skripsi ieu mangrupa kenging panalungtikan anu ngagambarkeun sabaraha ageung hubungan antawis Laku-lampah Birokrasi kalawan Kualitas Pangladen di Kacamatan Cimaung Kabupaten Bandung. Laku-lampah Birokrasi mangrupa kenging interaksi antawis individu-individu minangka bobotoh organisasi kasebat. Sedengkeun Kualitas Pangladen mangrupa kenging atawa keluaran ti hiji proses.

Anu melatarbelakangi nu nulis kabetot kanggo midamel skripsi ieu didasarkeun dina kenging paniten wawancara mimiti anu nu nulis pigawe kalawan Camat Kantor Kacamatan Cimaung Kabupaten Bandung, di manten kurangna kenah tanagi tanggap dina kualitas pangladen. di manten nu nulis mendak indikasi kualitas pangladen anu tacan prima margi kapamingpinan Camat salaku birokrat tacan kenah optimal. Ditingali ti karakteristik-karakteristik laku-lampah birokrasi.

Padika panalungtikan anu dipake nyaeta padika panalungtikan deskriptif kalawan teknik pengumpulan data ngaliwatan studi kepustakaan sarta studi lapang anu ngawengku observasi, wawancara sarta sumebarna angket. Sedengkeun dina penentuan sampel nu nulis ngagunakeun random sampling, selanjutnya kanggo menganalisis nu nulis ngagunakeun skala Likert's sarta kanggo nangtukeun kenging ahir ngagunakeun teknik analisis data yaktos teknik korelasi rank spearman.

Kenging panalungtikan anu nu nulis pigawe nununjukeun kitu kaayaanana tingkat hubungan anu cekap reukeut antawis laku-lampah birokrasi kalawan kualitas pangladen dina Kacamatan Cimaung Kabupaten Bandung luyu kalawan karakteristik-karakteristik laku-lampah birokrasi sarta aspek-aspek kualitas pangladen. Ti kenging skor pengumpulan data laku-lampah birokrasi sarta kualitas pangladen nununjukeun 0,830. Nurutkeun Sugiyono aya tingkat hubungan anu kiat, margi angka kasebat aya diantara 0.80 - 1.00. Perkawis ieu nyatakeun aya hubungan anu kiat atawa reukeut antawis laku-lampah birokrasi kalawan kualitas pangladen di Kacamatan Cimaung Kabupaten Bandung.

Dumasar kenging analisis sarta kacindekan dina bab pembahasan mangka nu nulis ngusulkeun bongbolongan-bongbolongan minangka katut : pupuhu kedah ngalakukeun evaluasi lanjutan ka kenging damel pagawe, pupuhu kedah turun ka handap sarta ningali aktivitas pagawe na dina ngalakukeun pangladen sarta pupuhu kedah nengetan daweung para pagawe dina mikeun pangladen ka balarea.