

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Bandung, diperoleh kenyataan bahwa pelayanan publik di daerah tersebut masih belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan menerapkan data dan informasi tentang Hubungan Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Bandung. Selain itu juga untuk meningkatkan dan juga mendapatkan gambaran nyata tentang usaha yang dilakukan.

variabel bebas (x) dalam penelitian ini adalah perilaku birokrasi, perilaku birokrasi ialah hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Oleh karena itu untuk memahami perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut.

variabel terikat (y) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan publik sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh perilaku birokrasi dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Metode yang digunakan adalah Metode penelitian Deskriptif analisis teknik pengumpulan data dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan angket yang disebarkan kepada responden sebanyak 65 orang pegawai dengan menggunakan skala likert.

Berdasarkan hasil hitung angket dengan SPSS (Statistical Product and Service Solutions), wawancara dan observasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang besar antara perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik. Sedangkan faktor lain yang tidak terdefinisi, cukup mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik, selain variabel perilaku birokrasi. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai hubungan perilaku birokrasi dengan kualitas pelayanan publik.

ABSTRACT

Based on researcher at Department of Labor Bandung Regency, it is found that public service in the area is still not optimal the purpose of this research is to discover, develop, implement data and information on the connection relationship bureaucracy, to public service at Department of Labor Bandung Regency, and also to improve and also get a real picture about the work undertaken.

independent variable (x) in this study is the behavior bureaucracy, behavior bureaucracy is the result of interaction between individual-individual with the organizations, because of that to understanding behavior bureaucracy should be known in advanced individual-individual as supporting that organizations..

the dependent variable (y) in this study is the of public service, the quality of public service as the work result in quality of public service as the work result in quality and quantity achieved by the behavior of the bureaucracy in carrying out their duties in accordance with the responsibilities given to them..

The method used is descriptive analytical research method, techniques of data collection, and field research consisted of observation, interviews and questionnaires were distributed to the respondents as many as 65 employees by using Likert scale.

calculated based on the researcher pointed out a questionnaire with SPSS (Statistical Product and Service Solutions), interviews, and observations show that there is a great relationship between behaviour bureaucracy with the quality of public service, while the other factors are undefined influence variables of quality behavior bureaucracy, in addition variable behavior bureaucracy, thus the conceptual hypotheses regarding relationship behavior bureaucracy with the public service.