

ABSTARCT

THE CONTRIBUTION OF BUREAUCRACY'S BEHAVIOUR TO PUBLIC SERVICE (A study in Kedaton Subdistrict of Bandar Lampung City)

By

Rakhmalina Makki

Bureaucracy's behaviour and attitude closely correlate to public service quality. The less height of public service quality is an interesting as well as up to date topic to discuss in order to reveal the effectiveness of government system. This phenomenon empirically happen throughout Kedaton Subdistrict of Bandar lampung City. Such facts can be found in many mass media, i.e. there are some public service's organizations unable to provide not only quick and high quality service but also wide society-coverage; and other public service problems as well.

This research aims to know the absence of the effect of bureaucracy's behavior to public service, to know the absence of the effect of public service to bureaucracy's behavior, and to know the quantity of the contribution of bureaucracy's behavior to public service.

This research employs a simple linear-regression analysis model of quantitative method. The data gathering methods are close-questionnaire, observation, interview, and documentation.

The result shows that bureaucracy's behavior, specifically working performance, responsibility, discipline and politeness, in Kedaton Subdistrict of Bandar lampung City is in *good* category. The quality of public service, from which reliability, response, guarantee, and emphaty, are taken as public service indicators, in Kedaton Subdistrict of Bandar lampung City is also in *good* category. Based on simple linear-regression analysis model, it is found that there is significance correlation between bureaucracy's behavior and public service quality. It means that the better bureaucracy's behavior is, the better also public service quality is. The contribution of bureaucracy's behavior to public service is great enough. Therefore, in order to enhance the quality of public service, the quality of bureaucracy's behavior to public service should be maintained.

Key words : Bureaucracy, Bureaucracy's Behavior, Leadership, Public Service.

ABSTRAK

PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung)

Oleh

Rakhmalina Makki

Sikap dan perilaku birokrasi sangat terkait dengan masalah kualitas layanan publik. Rendahnya layanan publik merupakan hal yang menarik dan aktual untuk dikaji lebih serius, guna mengungkapkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Relevansi kajian layanan publik berkaitan dengan fenomena pelayanan yang rendah secara empirik mewarnai proses penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat yang terjadi di wilayah Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung. Kenyataan dengan sering diliput dalam berbagai media masa, antara lain: masih adanya organisasi pelayanan publik yang belum mampu memberikan pelayanan cepat, berkualitas tinggi, serta merata kepada para warga negara serta masalah pelayanan birokrasi lainnya.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perilaku birokrasi terhadap pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan model analisis regresi linier sederhana. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pertanyaan tertutup, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Perilaku aparatur birokrasi pada Kantor Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung dapat dinyatakan baik. Khususnya kemampuan pada kerja, tanggungjawab, kedisiplinan, dan sopan santun. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung juga baik, dimana keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang menjadi indikator variabel pelayanan publik secara keseluruhan memiliki nilai yang berada dalam kategori baik secara uji statistik/regresi ternyata terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara perilaku birokrasi terhadap pelayanan publik. Maknanya semakin baik perilaku birokrasi maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Besarnya kontribusi perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik adalah cukup baik. Berdasarkan hasil analisis, hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu mempertahankan kualitas perilaku birokrasi dalam pelayanan publik, karena pengaruhnya secara jelas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Kata Kunci: Birokrasi, Perilaku Birokrasi, Kepemimpinan, Pelayanan Publik