

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU APARATUR BIROKRASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh  
ANWAR**

Perilaku aparatur birokrasi dengan kualitas pelayanan publik menjadi focus dalam penelitian ini. Masalah penelitian adalah bagaimana pola perilaku aparatur birokrasi, bagaimana kualitas pelayanan publik dan bagaimana hubungan antara perilaku aparatur birokrasi dengan kualitas pelayanan publik.

Tujuan penelitian untuk mengetahui pola perilaku aparatur birokrasi, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui hubungan perilaku aparatur dengan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian adalah analisis hubungan dengan pendekatan survei yang menitikberatkan pada penelitian eksplanatif, alat pengumpulan data kuisisioner dan wawancara.

Analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan teknik statistik *Korelasi Pearson Product Moment*. Hasil penelitian diperoleh bahwa perilaku aparatur birokrasi dengan kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang kuat dan signifikan.

Kata Kunci : Perilaku, Birokrasi dan Pelayanan.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN BUREAUCRACY APPARATUS BEHAVIOR WITH QUALITY OF PUBLIC SERVICE AT DEMOGRAPHY AND CIVIL REGISTRY AGENCY OF BANDAR LAMPUNG**

**by  
ANWAR**

Bureaucracy apparatus behavior with this quality of public service become focus research. Research problem are how is behavior pattern apparatus bureaucracy, how is quality of public service, and how is relationship between bureaucracy apparatus behavior and quality of public service.

Research target to know behavior pattern apparatus bureaucracy, to know quality of public service and to know relationship between apparatus with quality of public service. Research method is analysis of relationship with survey approach that emphasize at explanative research, data collecting tool quizioner and interview.

Data analysis uses quantitative analysis with statistic technique Pearson Product Moment Correlation. Research result obtained that bureaucracy apparatus behavior and quality of public service it is good, its relationship level were strong and significant.

Keyword : behavior, bureaucracy, and service.