

ABSTRAK

BETI. Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Persepsi Masyarakat Kecamatan Banjar Kota Banjar). Di bawah bimbingan. Dr. H. Enas SE., M.M., sebagai pembimbing I dan Dr. Hj. Irma Damayanti., M.M., sebagai pembimbing II.

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan Banjar masih belum optimal. Hal ini disebabkan karena adanya factor yang mempengaruhinya seperti perilaku birokrasi dan budaya organisasi. dengan demikian maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah. Bagaimana pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan? Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan? Dan bagaimana pengaruh perilaku birokrasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan? Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan hasil penelitian sebagai berikut. Pengaruh positif dan signifikan perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik artinya jika birokrasi meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik, adapun yang belum optimal / masih kecil pada indikator responsive. Pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik artinya jika budaya organisasi meningkat, maka akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik, adapun yang belum optimal / masih kecil pada indikator kemampuan untuk mengambil inisiatif. Pengaruh positif dan signifikan perilaku birokrasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik meningkat, maka akan diikuti oleh kualitas pelayanan publik..

Kata Kunci: Perilaku birokrasi budaya Organisasi kualitas pelayanan.

ABSTRACT

BETI. The Influence of Bureaucratic Behavior and Organizational Culture on the Quality of Public Services (Case Study on Public Perception in Banjar District, Banjar City). Under the guidance of. Dr. H. Enas SE., M.M., as supervisor I and Dr. Hj. Irma Damayanti., M.M., as supervisor II.

This study was conducted based on public complaints regarding the quality of service provided by Banjar sub-district employees which is still not optimal. This is due to factors that influence it such as bureaucratic behavior and organizational culture. Thus, the formulation of the problem in this study is. How does bureaucratic behavior affect service quality? How does organizational culture affect service quality? And how do bureaucratic behavior and organizational culture affect service quality? The method used is quantitative descriptive with the following research results. The positive and significant influence of bureaucratic behavior on the quality of public services means that if bureaucracy increases, it will be followed by an increase in the quality of public services, while those that are not optimal / still small on the responsive indicator. The positive and significant influence of organizational culture on the quality of public services means that if organizational culture increases, it will be followed by an increase in the quality of public services, while those that are not optimal / still small on the indicator of the ability to take the initiative. The positive and significant influence of bureaucratic behavior and organizational culture on the quality of public services increases, it will be followed by the quality of public services..

Keywords: Bureaucratic behavior organizational culture service quality.