

## ABSTRAK

### **NYULIH MIFTAKHUSSURUR ISMAN: PROBLEMATIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu problematika didalam proses administrasi birokrasi pada pelayanan masyarakat yang dialami oleh masyarakat Kota Bekasi pada saat menjemput hak mereka untuk menerima berbagai program bantuan pada Dinas Sosial Kota Bekasi. Dimana Dinas Sosial memiliki peran sebagai salah satu perangkat daerah yang fokus menangani bidang pelayanan masyarakat yang kemudian sekaligus sebagai objek penelitian dan juga sebagai tempat sarana pengimplementasian bagaimana baik buruknya performa sebuah birokrasi pemerintahan.

Penelitian memiliki tujuan untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana pandangan Warga Kota Bekasi terhadap sistem birokrasi pada administrasi pelayanan masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi. Serta mengetahui tentang apa saja hambatan dalam pengimplementasian birokrasi yang rasional pada sistem administrasi pelayanan masyarakat pada Dinas Sosial Kota Bekasi.

Penelitian ini menggunakan teori dan kajian dari konsep birokrasi Max Weber dimana Weber memberikan suatu pandangan konsep birokrasi rasional yang harusnya dipergunakan dalam pengelolaan administrasi masyarakat. Tentang bagaimana birokrasi dapat objektif, dimana dalam menjalankan birokrasi yang rasional dibutuhkan juga aparat birokrasi yang mampu bekerja secara professional kemudian juga sinkron dengan target yang ingin dicapai.

Adapun metode yang digunakan peneliti dalam melakukan pengumpulan data yakni menggunakan pendekatan kualitatif dan dengan metode deskriptif. Dengan menggunakan sumber data primer yaitu masyarakat Kota Bekasi serta pejabat dari pihak Dinas Sosial Kota Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pandangan Warga Kota Bekasi terhadap sistem birokrasi pelayanan masyarakat pada Dinas Sosial Kota Bekasi memberikan fakta bahwa masih banyak pandangan yang belum begitu baik dan banyak terdapat kritik tentang rumitnya sistem administrasinya dimana masih banyak keluhan kurang maksimalnya performa kinerja dalam bidang pelayanannya yang terlihat bahwa masih banyaknya hambatan administrasinya dan mencerminkan belum adanya kemaksimalan upaya pengimplementasian birokrasi yang rasional dari pihak pemerintahan Dinas Sosial Kota Bekasi.

**Kata kunci: Birokrasi, Pelayanan Masyarakat, Rasional.**