

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA LAPAKKAMI DI KANTOR
KECAMATAN CIMAH TENGGAH
KOTA CIMAH**

**THE INFLUENCE OF LEADERSHIP ON THE QUALITY OF
POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT LAPAKKAMI IN THE
CIMAH TENGGAH DISTRICT OFFICE, CIMAH CITY**

Riswan Juariana¹, Yeti Rohayati², Yofy Syarkani³

Email: ianmariadi@gmail.com¹, yetirohayati@gmail.com², yofysyarkani@gmail.com³

¹Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Langlangbuana

²⁻³Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan dalam penyelenggaraan Pemerintahan meliputi Urusan Wajib yaitu urusan yang harus dilakukan oleh pemerintah seperti pendidikan, kesehatan, kependudukan dan urusan lainnya. Serta Urusan Pilihan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan kebutuhan dan potensi daerah seperti pertanian, pariwisata, perkebunan, kehutanan dan urusan lainnya. Metode penelitian ini menggunakan metode eksplanasi (Explanatory Research), yang dimana data informasi dapat dikumpulkan dari populasi, yang hasil datanya dikumpulkan dan dianalisis untuk dapat mengukur pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana dengan mencari pengaruh variabel-variabel yang akan diteliti yaitu variabel koordinasi dan variabel efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada LAPAKKAMI di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Berdasarkan hasil perhitungan Regresi Linier Sederhana, didapatkan hasil sebesar 0,4196, yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan yaitu setiap kenaikan satusatuan nilai pada variabel Kepemimpinan (X) maka, variabel Kualits Pelayanan (Y) akan naik sebesar 0, 4196. Berdasarkan Analisis Koefisien Determinasi, didapatkan hasil sebesar 41,96%. Nilai tersebut menunjukkan besarnya kontribusi Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 58,04% merupakan faktor lain diluar penelitian ini. Hasil analisis deskriptif mengenai Kepemimpinan Kecamatan Cimahi tengah secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan oleh tanggapan responden terhadap variabel Kepemimpinan menunjukkan skor rata-rata adalah sebesar 3,77. Hasil analisis deskriptif mengenai Kualitas Pelayanan Kecamatan Cimahi tengah secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan oleh tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan skor rata-rata adalah sebesar 4,07. Besar pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayana adalah sebesar 41,96%, sedangkan sisanya sebesar 58,04% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel Kualitas Pelayanan yang tidak diteliti

Kata kunci: *Kepemimpinan; Kualits Pelayanan*

ABSTRACT

The Local Government has the authority in the administration of Government which includes Mandatory Affairs, which are matters that must be carried out by the government such as education, health, population,

and other matters. As well as Optional Affairs, which are implemented by Local Government based on the needs and potentials of the region such as agriculture, tourism, plantations, forestry, and other matters. This research method uses an explanatory method (Explanatory Research), where data information can be collected from the population, and the results of the data are collected and analyzed to measure the influence of one variable on another variable. The approach used is a quantitative approach using simple linear regression analysis method by looking for the influence of the variables to be studied, which are the coordination variable and the effectiveness variable of Population Administration Services at LAPAKAMI in Cimahi Tengah District, Cimahi City. Based on the results of the Simple Linear Regression calculation, a result of 0.4196 was obtained, indicating that there is an influence between Leadership and Service Quality, meaning that for every increase of one unit in the Leadership variable (X), the Service Quality variable (Y) will increase by 0.4196. Based on the Determination Coefficient Analysis, a result of 41.96% was obtained. This figure shows the extent of Leadership's contribution to Service Quality, while the remaining 58.04% represents other factors outside this study. The descriptive analysis results regarding the Leadership of Cimahi Tengah District can be said to be good overall. This is evidenced by the respondents' responses to the Leadership variable, which showed an average score of 3.77. The descriptive analysis of the Service Quality of Cimahi Tengah Subdistrict overall can be considered good. This is supported by the respondents' responses to the Service Quality variable, which showed an average score of 4.07. The influence of Leadership on Service Quality is 41.96%, while the remaining 58.04% is determined by other factors affecting the Service Quality variable that were not investigated.

Keywords: Leadership; Service Quality

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah mempunyai kewenangan dalam penyelenggaraan Pemerintahan meliputi Urusan Wajib yaitu urusan yang harus dilakukan oleh pemerintah seperti pendidikan, kesehatan, kependudukan dan urusan lainnya. Serta Urusan Pilihan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan kebutuhan dan potensi daerah seperti pertanian, pariwisata, perkebunan, kehutanan dan urusan lainnya

Pemerintahan Daerah diberikan hak, wewenang dan kewajiban Daerah Otonom untuk dapat mengatur serta mengurus jalannya pemerintahan dan kepentingan warga masyarakat dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Kepemimpinan menjadi ujung tombak keberhasilan capaian pemerintahan baik di Pusat maupun di Daerah. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan ditentukan oleh keberadaan seorang pemimpin didalamnya, dengan berbagai karakter

yang melekat dan tanggung jawab yang dipikulnya, menuntut pemimpin lebih aktif dalam berinovasi dan berkontribusi terhadap proses pemenuhan kepentingan masyarakat. Kepemimpinan harus menetapkan arah yang pasti sehingga dalam situasi di mana tidak ada kepemimpinan yang kuat dalam mewujudkan visi untuk kerangka tata kelola yang ditetapkan.

Kepemimpinan berperan penting karena kepemimpinan dapat menentukan arah dan menginspirasi orang lain untuk mencapai tujuan. Dengan kepemimpinan yang kuat dapat memastikan visi untuk kerangka tata kelola yang ditetapkan tercapai, membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mewujudkan tujuan dapat memberikan arahan yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat.

Seorang pemimpin harus mampu membangkitkan semangat kerja dan menanamkan rasa percaya diri serta tanggung jawab pada bawahannya dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Untuk itu seorang pemimpin dituntut bisa fleksibel dalam menggunakan kepemimpinannya yang berorientasi pada tugas dan hubungan antar

manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kematangan bawahannya.

Seorang Pemimpin yang memimpin Perangkat Daerah merupakan pelaksana kewenangan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. Peraturan Wali Kota Cimahi Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Cimahi, menyebutkan bahwa Perangkat Daerah terdiri dari :

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat Dewan;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas Daerah;
- e. Badan Daerah;
- f. Unit Organisasi Bersifat Khusus;
- g. Kecamatan.

Perangkat daerah menjadi faktor penting dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien mengingat kedudukannya sebagai pelaksana wewenang otonomi daerah yang merupakan kepanjangan tangan dari Pimpinan Kepala Daerah. Peran Kecamatan sebagai perangkat daerah merupakan garda terdepan yang memegang peranan strategis dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dan harus memberikan pelayanan yang berkualitas yang disertai oleh kinerja paratur pemerintah yang semakin efektif dan efisien.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (13), Kecamatan adalah satuan pemerintahan daerah yang ada di bawah kabupaten/kota. Kecamatan merupakan salah satu satuan pemerintahan daerah yang memiliki peran penting dalam menjalankan pemerintahan di tingkat lokal.

Pasal 14 berbunyi, Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota. Camat memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan pemerintahan di kecamatan, mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan di kecamatan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan pemerintahan di kecamatan.

Kecamatan adalah satuan pemerintahan daerah yang ada di bawah kabupaten/kota. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota. Kecamatan memiliki beberapa fungsi, antara lain:

1. Melaksanakan pemerintahan di tingkat kecamatan
2. Mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan di kecamatan
3. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan pemerintahan di kecamatan
4. Melayani masyarakat di kecamatan

Kecamatan mempunyai salah satu fungsi yaitu melayani masyarakat, yaitu

memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan terukur serta sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daerah masing-masing. Di Kota Cimahi terdapat Peraturan Wali Kota Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Wali Kota kepada Camat yang menjadi dasar kewenangan Camat atas wilayah kerjanya.

Lapakami Kota Cimahi adalah layanan publik online yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Cimahi untuk mengakses berbagai layanan publik secara online, seperti pengajuan dokumen, verifikasi berkas, dan pembuatan dokumen. Beberapa fitur yang tersedia di Lapakami Kota Cimahi antara lain:

1. Pengajuan Layanan: masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan secara online;
2. Verifikasi Berkas: proses verifikasi berkas permohonan yang sudah dilampirkan;
3. Pembuatan Dokumen: proses pembuatan dokumen permohonan oleh pihak terkait yang berwenang;

Pusat Bantuan: layanan bantuan untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan Lapakami.

Untuk menggunakan layanan Lapakami Kota Cimahi, masyarakat harus memiliki akun terlebih dahulu. Masyarakat dapat mendaftar akun melalui situs web Lapakami Kota Cimahi. Dasar hukum pembangunan dan pengelolaan Layanan Publik Online "Lapakami" Kota Cimahi yaitu Keputusan Wali Kota Cimahi yang mengatur tentang pengembangan dan pengelolaan Layanan Publik Online "Lapakami" Kota Cimahi.

Kecamatan Cimahi Tengah berada di wilayah Jantung Kota Cimahi yang terdiri dari 6 Kelurahan, yaitu Kelurahan Cigugur Tengah, Baros, Karangmekar, Cimahi, Setiamanah dan Padasuka.

Salah satu tugas Pemerintah Daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik, karena pada dasarnya organisasi yang dibentuk dan setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah semuanya berorientasi pada pelayanan publik. Pelayanan Publik yang berkualitas merupakan suatu hal yang penting dan tidak hanya berkaitan dengan kepuasan masyarakat tetapi lebih pada kebijakan publik yang mengatur jenis dan bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Kecamatan Cimahi Tengah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui *LAPAKAMI* kepada setiap masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan Petugas Pelayanan yang memiliki kemampuan, keahlian, keterampilan serta kedisiplinan yang dipimpin oleh seorang pemimpin yang baik untuk dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat pengguna layanan.

Salah satu indikator pelayanan dapat dikatakan efektif apabila masyarakat diberikan kemudahan di dalam menerima pelayanan dengan prosedur pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Peningkatan keberhasilan pelayanan salah satunya dapat ditentukan oleh kemampuan dan kedisiplinan kerja pegawai yang disertai dengan adanya kepemimpinan yang baik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, bersama dengan Kecamatan Cimahi Utara dan

Kecamatan Cimahi Selatan, Kecamatan Cimahi Tengah telah menerima pelimpahan dari Wali Kota Cimahi terkait administrasi kependudukan dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat melalui *LAPAKAMI*. Terdapat 36 Layanan yang terdapat pada *LAPAKAMI*, diantaranya yaitu :

1. Surat Pengantar Catatan Kepolisian;
2. Surat Keterangan Perbedaan Elemen Data;
3. Surat Keterangan Mempunyai Usaha;
4. Surat Keterangan Domisili Yayasan/Lembaga;
5. Surat Keterangan Domisili Perusahaan;
6. Surat Keterangan Domisili Ibadah Haji;
7. Pindah antar Kabupaten/Kota/Provinsi;
8. Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah;
9. Surat Keterangan Tidak Mampu;
10. Surat Keterangan Penduduk;
11. Surat Keterangan Belum Menikah;
12. Surat Keterangan Kematian;
13. Permohonan Pencetakan Ulang KTP Elektronik;
14. Surat Keterangan Tanggungan Keluarga;
15. Surat Keterangan Domisili WNA Persyaratan KITAS;
16. Surat Keterangan Pendaftaran TNI/POLRI;
17. Surat Keterangan Janda Duda;
18. Surat Keterangan Andon Nikah;
19. Penguatan Keterangan Ahli Waris;
20. Surat Pengantar Izin Keramaian;
21. Layanan Kartu Keluarga;
22. Kartu Identitas Penduduk Sementara (KIPEM);
23. Legalisasi Dokumen Produk Kecamatan;
24. Surat Keterangan Beda Data;
25. Surat Keterangan Domisili Umum;
26. Surat Keterangan Penghasilan;
27. Surat Pengantar Pemecahan/Split SPPT PBB;
28. Surat Pengantar Penerbitan SPPT PBB Baru;
29. Surat Keterangan Keberatan SPPT PBB;
30. Surat Pengantar Pembetulan SPPT PBB;
31. Surat Pengantar Nikah / NA;
32. Surat Keterangan Tidak Mampu Umum;

33. Surat Keterangan Tidak Bekerja;
34. Surat Keterangan Tidak Diketahui Keberadaannya;
35. Surat Pengantar Mutasi Balik Nama SPPT PBB;
36. Surat Keterangan Wali.

Dari 36 layanan yang tersedia, terdapat beberapa layanan yang membutuhkan waktu cukup lama dan membutuhkan ketelitian dalam prosesnya. Diantaranya adalah Surat Keterangan Perbedaan Elemen Data; Penguatan Keterangan Ahli Waris; Surat Pengantar Nikah/NA; Surat Domisili Yayasan/Lembaga/Perusahaan. Peneliti melihat berdasarkan observasi awal dilapangan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih rendah dan belum optimal, baik secara waktu pelayanan yang masih cukup lama juga kesesuaian berkas yang diajukan seringkali tidak sesuai atau kurang dipahami oleh petugas pelayanan yang berada didepan.

Indikasi lainnya mengenai belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan *LAPAKAMI* di Kecamatan Cimahi Tengah, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman dalam pelaksanaan *LAPAKAMI* sebagai portal pelayanan;
2. Kurang ramah dalam salam sapa menyebabkan pelayanan kurang memuaskan;
3. Kurang tanggap dalam menangani keluhan yang terjadi pada saat pelayanan langsung kepada masyarakat;
4. Tidak adanya kotak saran untuk menampung dan melayani keluhan terkait pemberian pelayanan administrasi;

Untuk menganalisis permasalahan yang telah dicantumkan diatas, maka peneliti menghubungkan dengan variable kepemimpinan.

Menurut peneliti, hal ini erat berkaitan dengan belum optimalnya kepemimpinan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Dalam hal ini Camat atau Kepala Seksi Pelayanan yang harus lebih memberikan motivasi, arahan dan pemahaman

agar bisa lebih optimal dan berkualitas dalam melayani masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode eksplanatori (*Explanatory Research*), yaitu metode penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti melalui pengujian hipotesis secara sistematis. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana suatu variabel berpengaruh terhadap variabel lainnya berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden. Dalam penelitian ini, metode eksplanatori digunakan untuk mengukur pengaruh variabel kepemimpinan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada layanan *LAPAKAMI* di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, karena seluruh proses analisis dilakukan melalui pengolahan data numerik yang diperoleh dari kuesioner terstruktur. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti melakukan pengukuran yang objektif, terstandar, dan dapat diuji secara statistik. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian, kemudian disebarakan kepada populasi yang merupakan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan melalui *LAPAKAMI*. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik inferensial.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana untuk mengetahui dan mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi linier sederhana dipilih karena penelitian hanya melibatkan satu variabel bebas, yaitu kepemimpinan, dan satu variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Melalui teknik ini, peneliti dapat melihat arah hubungan, kekuatan pengaruh, serta besar kecilnya kontribusi variabel kepemimpinan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain analisis regresi, dilakukan pula pengujian validitas dan reliabilitas instrumen guna memastikan

bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara konsisten dan akurat.

Dengan demikian, metode penelitian yang digunakan dalam studi ini dirancang untuk memberikan gambaran empiris yang komprehensif mengenai pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan LAPAKAMI, sehingga diharapkan hasilnya dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Tengah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan

Penilaian dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada pegawai dan masyarakat yang menerima layanan. Hasil penilaian dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Item Pernyataan Mengenai Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Skor Total	Rata-rata
1	Pimpinan memberikan arahan dan pedoman kerja secara jelas	345	4,31
2	Pimpinan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas	338	4,22
3	Pimpinan memberikan teladan dalam disiplin kerja	330	4,12
4	Pimpinan memberikan motivasi kepada pegawai	342	4,27
5	Pimpinan memberikan penghargaan atas prestasi kerja	329	4,11
Total		1684	4,20

Hasil menunjukkan bahwa aspek yang paling menonjol adalah kejelasan arahan pimpinan (skor rata-rata 4,31), sedangkan aspek penghargaan atas prestasi kerja memperoleh skor terendah (4,11), meski tetap dalam kategori baik.

b. Dampak Kepemimpinan terhadap Kinerja Pelayanan

Penilaian masyarakat terkait kinerja pelayanan dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Penilaian Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan

No.	Indikator Kinerja Pelayanan	Skor Total	Rata-rata
1	Ketepatan waktu pelayanan	340	4,25
2	Kesesuaian prosedur layanan	336	4,20
3	Kemudahan memperoleh informasi	331	4,14
4	Kesopanan petugas	345	4,31
5	Kecepatan penanganan keluhan	334	4,17
Total		1686	4,21

Hasil menunjukkan bahwa indikator paling tinggi adalah kesopanan petugas (4,31), sedangkan indikator terendah adalah kemudahan memperoleh informasi (4,14).

c. Rekapitulasi Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pelayanan

Rekap keseluruhan ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Pengaruh Kepemimpinan

Variabel	Skor Total	Rata-rata
Kepemimpinan	1684	4,20
Kinerja Pelayanan	1686	4,21

Secara umum, kedua variabel berada pada kategori baik dengan nilai sangat berdekatan.

B. Pembahasan

a. Kepemimpinan dan Arahan Kerja

Kinerja pelayanan yang baik tidak terlepas dari kemampuan pimpinan dalam memberikan arahan. Data menunjukkan bahwa pegawai merasa arahan pimpinan sudah sangat jelas, sehingga membantu efektivitas pelaksanaan tugas. Hal ini sejalan dengan teori kepemimpinan yang menekankan peran pimpinan dalam menggerakkan dan mengarahkan bawahan menuju tujuan organisasi.

b. Supervisi dan Disiplin Kerja

Supervisi pimpinan yang disebut baik oleh pegawai berkontribusi terhadap meningkatnya disiplin kerja. Namun, penilaian terhadap aspek penghargaan masih lebih rendah dibanding aspek lain, sehingga perlu peningkatan dalam *reward system*.

c. Pelayanan kepada Masyarakat

Kategori pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang baik, terutama pada aspek kesopanan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja pegawai sudah berorientasi pada pelayanan yang humanis. Namun, indikator kemudahan informasi masih dinilai kurang optimal, sehingga perlu perbaikan dalam publikasi prosedur dan layanan melalui media digital.

d. Keterkaitan Kepemimpinan dengan Kinerja Pelayanan

Korelasi antarvariabel menunjukkan bahwa kepemimpinan yang baik berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Rata-rata skor dua variabel (4,20 dan 4,21) menggambarkan bahwa peningkatan pada aspek kepemimpinan akan secara proporsional mendorong peningkatan kinerja layanan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif mengenai Kepemimpinan Kecamatan Cimahi tengah secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan oleh tanggapan responden terhadap variabel Kepemimpinan menunjukkan skor rata-rata adalah sebesar 3,77.
2. Hasil analisis deskriptif mengenai Kualitas Pelayanan Kecamatan Cimahi tengah secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan oleh tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan skor rata-rata adalah sebesar 4,07.
3. Besar pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 41,96%, sedangkan sisanya sebesar 58,04% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel Kualitas Pelayanan yang tidak diteliti.

B. Saran

Saran Teoritis

Hasil ini disarankan untuk dilakukan penelitian lanjut dengan menghubungkan variabel

atau dimensi-dimensi selain kepemimpinan, sehingga dapat dihasilkan output yang lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya pada kajian manajemen pemerintahan.

Saran Praktis

Dari hasil penelitian mengenai Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Kecamatan Cimahi tengah Kota Cimahi. Peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu :

1. Disarankan kepada aparat pemerintah kecamatan cimahi tengah untuk lebih meningkatkan fasilitas mendukung pelayanan sehingga pada saat melayani administrasi kependudukan tidak lagi bersifat manual yang memperlambat kinerja
2. Hendaknya aparat kecamatan menjaga keramahan dan kesopanan pada saat melayani keluhan masyarakat
3. Disarankan kepada petugas kecamatan cimahi tengah lebih tanggap pada saat menerima keluhan dari masyarakat dalam kepengurusan administrasi
4. Hendaknya camat kecamatan cimahi tengah memberikan sanksi yang tegas kepada aparat yang tidak mematuhi atau melanggar peraturan administrasi kependudukan lewat dari batas yang telah di tentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku

- Abdulrachman, Arifin 1971. *Teori pengembangan dan Filosofi Kepemimpinan Kera*. Jakarta Bharata.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta Balai Pustaka.
- Dunn, William N. 2003 *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Ermayana. Suradinata. 2000. *Organisasi Dan Manajemen Pemerintahan Dalam Kondisi Era Globalisasi*. Bandung. Ramdhan.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta. Ghalia Indonesia.

- Kartono, Kartini. 2002. Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Muladi dan Sujatno, Adi. 2011. Traktat Etis Kepemimpinan Nasional Dan Indeks Kepemimpinan Nasional Indonesia. Jakarta PT. Semestra Rakyat Merdeka.
- Pamudji, S. 2000. Kepemimpinan Pemerintahan Di Indonesia. Jakarta. PT. Bumi Aksar.
- Sugiyono. 1997. Statistika Untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta.
- _____. 2004. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- _____. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- _____. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Syae'ie, Inu, Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung PT. Rafika Aditama.

Dokumen dan sumber lain

- Republik, Indonesia. 1945. Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Jakarta. Sekretariat Negara Republik Indonesia
- _____. 2014. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Jakarta. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- _____. SK Mentri. PAN Nomor 63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.
- _____. Peraturan Walikota Bandung Nomor 745 Tahun 2018 Tentang Pelimpahan Pelaksanaan Sebagai Urusan Walikota Kepada Camat.