

ABSTRACT

This research is motivated by the problem that the quality of population administrative services in the Coblong District of Bandung City. The problem is connected with one of the variables that are assumed leadership can affect the quality of administrative services for residents. In this study the researchers formulate the problem: "How much influence the leadership of the Quality of Population Administration Services in District Coblong of Bandung City".

To analyze the problem of this study used the theory as a tool of analysis of Syafe'i (2009: 41-45) consisting of: persuasive techniques, communicative engineering, facilities engineering, motivation techniques, representative techniques. The theory quality of service used in the theory of Parasurahman Gaspertsz (2005: 37, which comprises Tangible, Emphaty (Attention), Responsiveness, Reliability, Assurance (Security)

Based approach to these theories, the hypothesis is: "The magnitude of Leadership Influence on the Quality of Population Administration Services in District Coblong of Bandung City. Determined by the dimensions of the implementation of persuasive techniques, communicative engineering, facilities engineering, motivation techniques, representative techniques".

The method used in this research is an explanatory survey method while the source of data collection using literature study and field study with data collection using questionnaires, observation, and interviews. The sampling technique used was Simple Random Sampling. The data analysis technique used is the Simple Linear Regression

Based on the results of data processing is to be obtained research results that showed a positive and significant relationship between the leadership on the Quality of Population Administration Services in District Coblong of Bandung City. Thus the hypothesis proposed in this study tested empirically.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan masalah masih rendahnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Masalah tersebut dihubungkan dengan salah satu variabel Kepemimpinan yang diasumsikan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Di dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah :” Seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung”

Untuk menganalisis masalah penelitian ini digunakan teori sebagai alat analisis dari Syafe'i (2009:41-45) yang terdiri dari : teknik persuasif, teknik komunikatif, teknik fasilitas, teknik motivasi, teknik keteladan. Adapun teori kualitas pelayanan digunakan teori dari Parasuraman dalam Gaspertsz (2005:37 yang terdiri *Tangible* (berwujud), *Emphaty* (Perhatian), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan pendekatan teori-teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah : “ Besarnya Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Ditentukan oleh pelaksanaan dimensi teknik persuasif, teknik komunikatif, teknik fasilitas, teknik motivasi, teknik keteladan”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan teknik pengumpulan data mempergunakan angket, observasi, dan wawancara. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Kepemimpinan terhadap terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Dengan demikian hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini teruji secara empirik.