

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN.....	
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.1 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II      TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Teori Kepemimpinan.....	10
2.3.1 Pengertian Kepemimpinan.....	10
2.1.2 Tipe Kepemimpinan.....	14
2.1.3 Teknik Kepemimpinan.....	17
2.1.4 Fungsi Kepemimpinan.....	19
2.1.5 Sifat-Sifat Kepemimpinan.....	21
2.1.6 Syarat-Syarat Kepemimpinan.....	25
2.1.7 Gaya Kepemimpinan.....	26

2.1.8	Tugas Kepemimpinan.....	28
2.2	Teori Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.1	Pengertian Pelayanan.....	29
2.2.2	Kualitas Pelayanan.....	32
2.3	Pengertian Pemerintah dan Pemerintahan.....	37
2.3.1	Pengertian Pemerintah.....	37
2.3.2	Pengertian Pemerintahan.....	38
2.3.3	Pengertian Daerah.....	41
2.3.4	Asas-Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	41
2.1.5	Kecamatan.....	42
2.4	Administrasi Kependudukan.....	45
2.5	Kerangka Pemikiran.....	47
2.1	Hipotesis.....	52
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1	Desain Penelitian.....	54
3.2	Metode Yang Digunakan.....	54
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	57
3.5	Metode Analisis Data.....	60
3.1.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	60
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	62
3.1	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	65
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	66
4.1.5	Kondisi Umum Kota Bandung.....	67
4.1.2	Kondisi Umum Lokasi Penelitian Kecamatan Coblong Kota Bandung.....	69
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
4.1.4	Uji Validitas.....	83

4.1.5 Uji Reliabilitas.....	85
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepemimpinan.....	85
4.3 Analisis deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	113
4.4 Pengaruh Variabel Kepemimpinan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	135
4.1 Kesimpulan Statistik.....	138
4.6. Interpretasi Hasil Penelitian.....	139
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>150</b>
5.1 Simpulan.....	150
5.2 Saran-Saran.....	151
DAFTAR PUSTAKA.....	153
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rencana dan Realisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Coblong Kota Bandung.....	6
Tabel 3.1	Tabel Skala Likert.....	56
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	56
Tabel 3.3	Pedoman Interpretasi pengaruh.....	64
Tabel 3.4	Tabel Jadwal Penelitian dan Penyusunan Skripsi.....	65
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk DiKecamatan Coblong Kota Bandung.....	71
Tabel 4.2	Jumla Penduduk Menurut Kelompok Umur.....	72
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Di Kecamatan Coblong Kota Bandung...	73
Tabel 4.4	Mata Pencarian Di Kecamatan Coblong Kota Bandung.....	74
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Kepemimpinan.....	83
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	84
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4.8	Jawaban Responden Tentang Ajakan Bekerja Lebih Giat.....	87
Tabel 4.9	Jawaban Responden Tentang Ajakan Untuk Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas Pada Bawahan.....	88
Tabel 4.10	Jawaban Responden Tentang Ajakan Bekerja Sama Dengan Masyarakat.....	90
Tabel 4.11	Jawaban responden Tentang Bawahan Diberikan Kesempatan Untuk Memberikan Ide Dan Masukan.....	92
Tabel 4.12	Jawaban Responden Tentang AdanyaKomunikasi Dua Arah.....	94
Tabel 4.13	Jawaban Responden Tentang Adanya Komunikasi Yang Baik Antara Masyarakat, Petugas Kecamatan Dan Camat....	95
Tabel 4.14	Jawaban Responden Tentang Adanya Pemberian Reward Kepada Bawahan Yang Berprestasi.....	98
Tabel 4.15	Jawaban Responden Tentang Adanya Fasilitas Pendukung....	99
Tabel 4.16	Jawaban Responden tentang Memberikan Kemudahan	

	Kepada Bawahan Dalam Bekerja.....	100
Tabel 4.17	Jawaban Responden Tentang Memberikan Dorongan Kepada Bawahan Untuk Bekerja Lebih Giat.....	103
Tabel 4.18	Jawaban Responden Tentang Adanya Strategi Untuk Menyemangati Kerja.....	104
Tabel 4.19	Jawaban Responden Tentang Memberikan Semangat Kerja Kepada Bawahannya.....	105
Tabel 4.20	Jawaban Responden Tentang Camat Sebagai Panutan Bagi Bawahan.....	108
Tabel 4.21	Jawaban Responden Tentang Camat Bisa Menjadi Suri Tauladan Bagi Bawahan.....	109
Tabel 4.22	Jawaban Responden Tentang Camat Memberikan Contoh Yan Baik Kepada Bawahannya.....	110
Tabel 4.23	Jawaban Reponden Tentang Menyediakan Kotak Saran Untuk Menampung Aspirasi Masyarakat.....	114
Tabel 4.24	Jawaban Responden Tentang Menyediakan Nomor Antrian Untuk Administrasi Kependudukan.....	115
Tabel 4.25	Jawaban Responden Tentang Memberikan Informasi Pelayanan Melalui Online.....	116
Tabel 4.26	Jawaban Responden Tentang Menyampaikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat.....	119
Tabel 4.27	Jawaban Responden Tentang Memberikan Perhatian Penuh Saat Melayani Masyarakat.....	120
Tabel 4.28	Jawaban Responden Tentang Tanggap Dalam Melayani Administrasi Kependudukan.....	122
Tabel 4.29	Jawaban responden Tentang Tanggap Dalam Memberikan Keluhan Dari Masyarakat.....	123
Tabel 4.30	Jawaban Responden Tentang Kesigapan Dalam Melayani Administrasi Kependudukan.....	126
Tabel 4.31	Jawaban responden Tentang Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian Proses Administrasi Kependudukan.....	127

Tabel 4.32	Jawaban Responden Tentang Selalu Sopan dalam Melayani Masyarakat.....	129
Tabel 4.33	Jawaban Responden Tentang Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Masyarakat Mengenai Administrasi Kependudukan.....	131
Tabel 4.34	Korelasi Pearson.....	134
Tabel 4.35	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	135

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Variabel.....	52
Gambar 4.1	Batas Wilayah Kecamatan Coblong Kota Bandung.....	70
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kecamatan Coblong Kota Bandung....	76
Gambar 4.3	Diagram Batang Variabel Kepemimpinan.....	112
Gambar 4.4	Diagram Batang Variabel Kuallitas Pelayanan.....	133
Gambar 4.5	Distribusi Normal t.....	147

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Data Mentah
- Lampiran 2 : Perhitungan Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 3 : Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Angket Penelitian