

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Camat berperan dalam mengatur dan mengorganisasikan agar pegawai-pegawainya dapat bekerjasama secara maksimal dengan mendayagunakan semua potensi sumber daya yang ada didukung dengan peran serta masyarakat sebagai fungsi *controlling* dalam rangka tercapainya kualitas pelayanan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan masyarakat di kecamatan sangat dipengaruhi oleh variabel manajerial yang dalam hal ini kemampuan manajerial camat.

Dari tugas utama itulah maka seorang Camat dapat dilihat manajerialnya. Manajerial yang baik tidak hanya menguntungkan individunya saja, akan tetapi organisasi/institusi bahkan masyarakat juga akan mendapatkan keuntungan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dalam organisasi atau institusi sangat dibutuhkan. Salah satunya adalah penelitian yang menyangkut manajerial camat yang diyakini merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam organisasi.

Apabila kita meninjau kembali pemahaman manajerial bahwa keterampilan yang tinggi merupakan salah satu faktor prasarana utama. Pada dasarnya seorang camat harus mempunyai wawasan ilmu, pengetahuan, dan teknologi yang cukup, terampil dalam melaksanakan peluang, dan berkemauan serta berkesanggupan mengaplikasikan ilmu, pengetahuan, dan teknologi. Selain itu juga mempunyai sikap kerja mandiri sehingga kepuasan atau tidak ada kepuasan melakukan pekerjaannya tergantung pada pribadi camat itu sendiri.

Oleh karena itu, cara yang terbaik bagi seorang Camat adalah menanamkan keyakinannya pada institusi. Di sini peran pimpinan sangat dibutuhkan kemampuannya untuk terlibat langsung dengan masyarakatnya, artinya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Melalui perannya tersebut maka dapat diketahui apakah kepemimpinan yang dilakukan oleh Camat akan efektif atau tidak efektif, sehingga peran pimpinan sangat penting dan dibutuhkan secara terus-menerus untuk mendorong meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, di samping dapat mengandalkan faktor keahliannya yang diyakini sebagai sesuatu yang cukup penting dalam memberikan partisipasi. Atas dasar hal tersebut, maka kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis sangat dipengaruhi oleh manajerial Camatnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Cijeungjing Abing Rubiana, S.IP yang dilakukan pada hari Senin, 11 Maret 2013 yang bertempat dikantor kecamatan Cijeungjing ditemukan bahwa kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis masih jauh dari standar pelayanan yang ada, sehingga tingkat kepuasan masyarakat belum bisa terpenuhi. Hal tersebut nampak dari adanya berbagai indikasi sebagai berikut.

Pertama, kualitas hasil pekerjaan tidak sesuai yang diharapkan, artinya setiap para pekerja di Kecamatan Cijeungjing masih terdapat kurangnya kuantitas dan kualitas yang dikerjakan oleh para pekerja atau tugas, pokok, dan fungsi sebagai pegawai sipil kurang maksimal diterapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya pekerjaan yang tidak rapih dan teliti dalam pengerjaannya.

Kedua, konsolidasi camat dengan masyarakat kurang terjalin dengan baik, seperti waktu penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu/ melebihi waktu yang telah ditetapkan, dalam pembuatan e-ktp sangat lama dan kualitasnya jauh dari yang diharapkan masyarakat. Disini sangat jelas tergambar, sebab seperti halnya pengumuman e-ktp yang diprogramkan oleh pemerintah pusat untuk menyelenggarakan hal tersebut kurang di publikasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang mengetahui bagaimana dan seperti apa penerapannya dan hal ini pula yang dirasakan oleh penulis.

Ketiga, kurang maksimalnya kemampuan antar pribadi Camat terhadap para pegawai yang mengakibatkan membina keikatan yang ada tidak diterapkan secara maksimal. Seperti penulis telah diteliti bahwa rata-rata para pegawai memang dalam melakukan pelayanan sangat baik dan maksimal namun kenyataannya dalam hal membina keikatan dari Camat tersebut kurang termaksimalkan. Hal itu dikarenakan, sebagai Camat kurang menerapkan membina keikatan yang termasuk kedalam dimensi manajerial.

Bertitik tolak dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai manajerial camat dan kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul *Pengaruh Manajerial Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis Tahun 2013.*

## 1.2 Identifikasi Masalah

Penulis menduga rendahnya kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis tersebut disebabkan faktor manajerial Camat Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Hal tersebut terlihat dari beberapa indikator dibawah ini:

1. Kurangnya ketegasan camat dalam mengawasi staf kecamatan sehingga tugas-tugas yang ada dalam tupoksi, SOP dan organigram dikerjakan oleh beberapa orang saja yang mengakibatkan banyak pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu.
2. Konsolidasi antara camat dengan masyarakat kurang terjalin dengan baik, hal ini terlihat dari jarang nya camat terjun langsung ke masyarakat sehingga komunikasi tidak berjalan dengan baik.
3. Adanya penyerahan tugas yang dilakukan oleh camat kepada sekretaris maupun staf yang ada, sehingga camat tidak tahu secara menyeluruh permasalahan yang timbul di masyarakat.
4. Pertemuan antara camat dengan masyarakat jarang dilaksanakan, sehingga warga tidak dilibatkan dalam penyelesaian masalah yang ada.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?
2. Seberapa besar pengaruh hubungan antarpribadi terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?

3. Seberapa besar pengaruh kemampuan menyelesaikan masalah terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?
4. Seberapa besar pengaruh kemampuan pengambilan keputusan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?
5. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan, hubungan antar pribadi, kemampuan menyelesaikan masalah dan kemampuan pengambilan keputusan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.
2. Pengaruh hubungan antar pribadi terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.
3. Pengaruh kemampuan menyelesaikan masalah terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.
4. Pengaruh kemampuan pengambilan keputusan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.
5. Pengaruh kepemimpinan, hubungan antar pribadi, kemampuan menyelesaikan masalah, kemampuan pengambilan keputusan terhadap

kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

1. Kegunaan penelitian bagi peneliti adalah untuk menerapkan ilmu atau teori-teori serta memberikan pemikiran bagi pengembangan ilmu Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan manajerial dan kualitas pelayanan masyarakat.
2. Bagi lembaga kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu atau teori-teori pengembangan ilmu Administrasi Negara.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP) Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
4. Bahwa penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi pegawai dan pengambil kebijakan Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi peneliti khususnya, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam menulis karya ilmiah, terutama dalam

menganalisis permasalahan yang terjadi berkaitan dengan ilmu yang didapat dalam perkuliahan.

2. Menambah bahan kepustakaan pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, khususnya bidang kajian manajerial dan pelayanan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi instansi yang terkait untuk dijadikan sumbangan pemikiran bagi Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

### **1.6 Kerangka Pemikiran**

Seorang pemimpin selain memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi juga dituntut untuk memiliki kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok, kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain dan kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok, agar seorang pemimpin itu dapat melaksanakan fungsi kepemimpinannya dengan baik.

Kepemimpinan adalah proses untuk mempengaruhi orang lain, baik dalam organisasi maupun luar organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu situasi dan kondisi tertentu. Proses mempengaruhi tersebut sering melibatkan berbagai kekuasaan seperti ancaman, penghargaan, otoritas, maupun bujukan (Veithzal Rivai, 2008: 30).

Adapun kriteria kepemimpinan yang baik menurut Martin Evans dan Robert House (Sunarto, 2007: 218-219) sebagai berikut: Manajer bisa menggunakan empat tipe perilaku kepemimpinan untuk menjelaskan rute yang

harus diambil bawahan demi meraih tujuan. Karakteristik pribadi dari bawahan dan karakteristik lingkungan di dalam organisasi harus diperhitungkan saat menentukan gaya kepemimpinan yang akan paling efektif untuk situasi tertentu.

#### Perilaku Pemimpin

- a) Perilaku direktif, yaitu membiarkan bawahan mengetahui apa yang diharapkan dari mereka, menyediakan pedoman dan arah dan membuat jadwal kerja.
- b) Perilaku suportif, yaitu bersikap bersahabat dan mudah di dekati dan memperlakukan bawahan sederajat.
- c) Perilaku partisipatif, yaitu berkonsultasi dengan bawahan, meminta saran dari mereka dan memperbolehkan mereka berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.
- d) Perilaku yang berorientasi pada pencapaian adalah menetapkan tujuan yang menantang, mengharuskan bawahan menampakkan kinerja tinggi, mendorong bawahan dan menampakkan keyakinan pada kemampuan bawahan.

Pemimpin bisa mengubah gaya atau perilaku untuk memenuhi permintaan situasi tertentu. Contoh saat menghadapi kelompok bawahan atau proyek baru, pemimpin mungkin berperilaku direktif dalam membuat prosedur kerja dan menjelaskan apa yang harus dilakukan. Berikutnya pemimpin dapat menggunakan perilaku suportif untuk meningkatkan kepaduan kelompok dan menumbuhkan iklim positif. Setelah kelompok familier dengan tugas dan masalah baru ditemukan, pemimpin dapat menampakkan perilaku partisipatif untuk



meningkatkan motivasi anggota kelompok. Terakhir, perilaku yang berorientasi pada pencapaian dapat dipakai untuk mendorong kinerja semakin meningkat.

#### Faktor-Faktor Situasional

Gaya kepemimpinan yang tepat bergantung pada faktor situasional. Teori ini berfokus pada faktor situasional dari karakteristik pribadi bawahan dan karakteristik lingkungan tempat kerja.

Karakteristik pribadi yang penting meliputi persepsi bawahan tentang kemampuan mereka sendiri dan *locus of control* mereka. Jika merasa memiliki kemampuan minim, karyawan akan lebih menyukai kepemimpinan direktif untuk membantu memahami hubungan rute-tujuan dengan lebih baik. Namun jika merasa memiliki kemampuan lebih, karyawan tidak menyukai kepemimpinan direktif. Seorang yang memiliki *locus of control internal* cenderung lebih menyukai kepemimpinan partisipatif, sementara individu yang memiliki *locus of control eksternal* cenderung lebih menyukai pemimpin direktif. Manajer tidak bisa mempengaruhi karakteristik pribadi bawahan, tetapi bisa mengubah lingkungan untuk mengambil keuntungan dari karakteristik pribadi ini misalnya dengan menyediakan balas jasa dan tugas yang terstruktur.

Karakteristik lingkungan meliputi faktor-faktor yang ada di luar kendali bawahan, salah satunya adalah struktur tugas. Jika struktur tugas tinggi, kepemimpinan direktif kurang efektif dibandingkan saat struktur tugas rendah. Bawahan tidak memerlukan atasan untuk terus memberitahu tentang bagaimana melakukan pekerjaan yang sangat rutin. Sistem wewenang formal adalah karakteristik lingkungan penting yang lain. Semakin tinggi tingkat formalitas,

perilaku pemimpin yang kurang direktif akan diterima oleh bawahan. Bentuk dari kelompok kerja juga mempengaruhi perilaku pemimpin yang tepat. Jika kelompok kerja menyediakan dukungan sosial dan kepuasan pada karyawan, perilaku suportif menjadi kurang efektif. Jika dukungan sosial dan kepuasan tidak disediakan oleh kelompok kerja, karyawan akan mencari perilaku suportif dari pemimpinnya.

H.A.S Moenir (2010: 28) menjelaskan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan Gronroos yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam buku Manajemen Pelayanan (2012: 2) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Berdasarkan definisi diatas, pelayanan publik atau pelayan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Intansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Agar pelayanan yang diberikan baik di Intansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah maka diperlukan seorang pemimpin yang dapat mengatur jalannya pelayanan dengan baik. Seperti yang di ungkapkan G.R Terry yang dikutip oleh H. Malayu S.P. Hasibuan dalam buku Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (2007: 38) bahwa fungsi manajemen yaitu 1) *Planning*; 2) *Organizing*; 3) *actuating*; 4) *controlling*.

Sudah jelas bahwa pelayanan berarti segala kegiatan penyelenggara pemerintahan hendaklah mengikuti keinginan masyarakatnya. Pemberdayaan diartikan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan harus mengoptimalkan keterlibatan masyarakat sehingga segala kemungkinan yang dapat mengurangi efektivitas kegiatan tersebut dapat diatasi oleh seluruh komponen masyarakat. Sedangkan pembangunan dapat diartikan bahwa pemerintah harus berusaha meningkatkan taraf hidup masyarakatnya.

Pendapat di atas menekankan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya menjadi kewajiban perusahaan yang *profit oriented* melainkan juga lembaga publik. Agar misi ini tercapai maka aparaturnegara sebagai pelaksanaan pelayanan tersebut hendaknya juga meningkatkan profesionalismenya dalam hal pelayanan ini dalam rangka pendayagunaan kelembagaan itu sendiri. Sesuai dengan pendapat di atas, maka salah satu fungsi pemerintah adalah pelayanan. Perubahan fungsi ini tidak dapat diikuti dengan baik oleh sistem yang ada pada pemerintahan.

Hal yang mendorong perusahaan bisnis untuk tumbuh dan berkembang adalah keberhasilannya dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka tanpa berpikir tentang keuntungan yang bersifat temporer. Dengan demikian, konsep kualitas pelayanan ini perlu ditiru oleh lembaga-lembaga pemerintah agar fungsi pelayanan ini dapat eksis. Dalam konteks ini maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah selain ditentukan oleh standard kerja dan tingkat serta jenis pendidikan dan pelatihan yang dimiliki oleh aparat, juga ditentukan oleh kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan. Dalam kaitan ini,

Senada dengan pernyataan ini, Fandy Tjiptono (2004: 70) mengatakan ada 5 indikator yang dapat mempengaruhi penilaian terhadap kualitas yaitu :

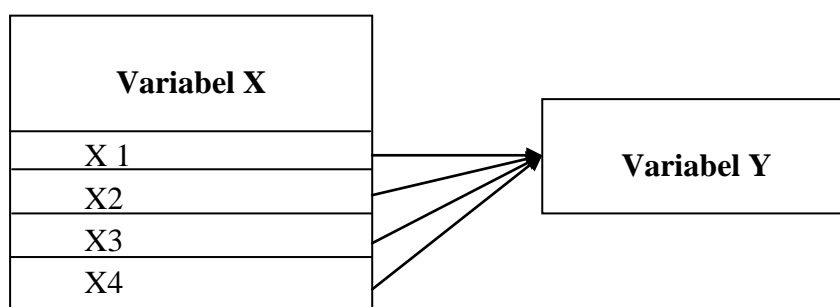
- a. *Reliability* atau reliabilitas yaitu kemampuan untuk memperlihatkan pelayanan seperti yang dijanjikan secara akurat.
- b. *Responsiveness* atau tanggap yaitu kesediaan dan kemampuan memberi pelayanan segera bagi konsumen jika mereka melampirkan keluhannya.

- c. *Assurance* atau jaminan yaitu dengan pengetahuan dari para eksekutif dan karyawan, mampu menanamkan keyakinan dan kepercayaan pada konsumen tentang produknya.
- d. *Empathy* atau kepekaan simpati yaitu organisasi bersedua memberi perhatian pada konsumen secara pribadi, dan
- e. *Tangibles* yaitu penampilan fisik dari organisasi berupa fasilitas yang menyenangkan, peralatan serta perilaku yang mengesankan dari para eksekutif dan karyawan.

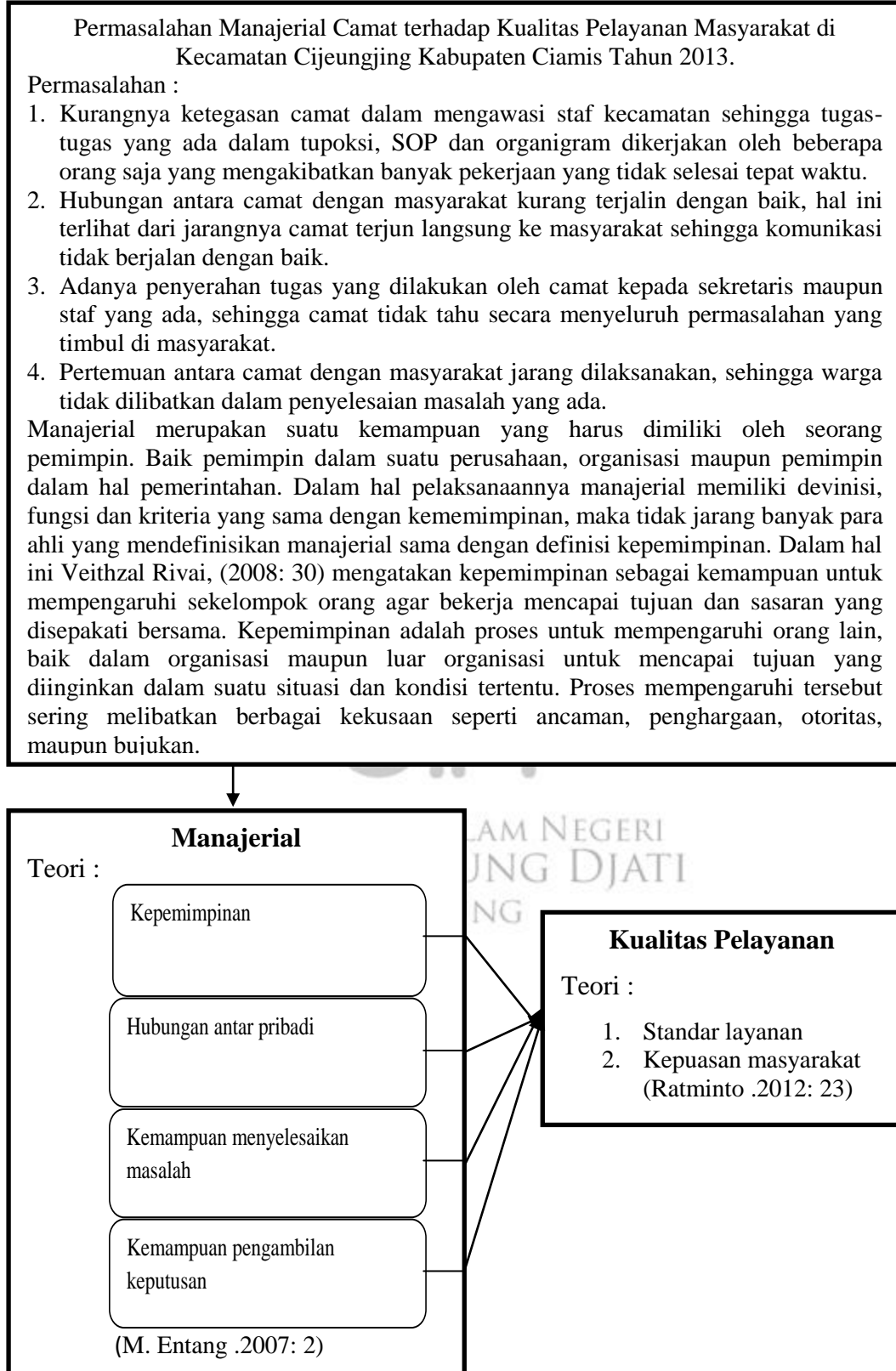
Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan bahwa definisi konseptual dari variabel kualitas pelayanan publik meliputi dimensi standar pelayanan yang dinilai dari indikator-indikator reliabilitas layanan sesuai janji, tanggap terhadap keluhan masyarakat, jaminan produk layanan, kepekaan terhadap konsumen dan sarana dan prasarana pemberian pelayanan; dan dimensi kepuasan masyarakat yang dinilai dari indikator-indikator keterpenuhan harapan masyarakat, keterpenuhan kebutuhan masyarakat, kepuasan terhadap biaya pelayanan, kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap sikap pegawai terhadap mereka.

Mengacu pada teori-teori yang diungkap para ahli tersebut, maka penulis mengemukakan Desain penelitian sebagai berikut :

**Gambar 1.1 Paradigma Penelitian**



**Gambar 1.2**  
**Model Kerangka Pemikiran Pengaruh Manajerial Camat terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat**



## 1.7 Hipotesis

Menurut Sugiyono “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

Bentuk hipotesis yang akan penulis ajukan dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. (Sugiyono, 2011:77).

### 1. Rumusan Masalah Asosiatif

Adakah pengaruh manajerial camat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

### 2. Hipotesis Penelitian

Terdapat pengaruh antara Hipotesis pengaruh manajerial camat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

### 3. Hipotesis Statistik

$H_0 : \rho = 0$ , tidak ada pengaruh antara manajerial camat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

$H_a : \rho \neq 0$ , terdapat pengaruh antara manajerial camat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

Atas dasar kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis asosiatif penelitian, yakni :

1.  $H_0 : \rho = 0$ , Tidak ada pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

$H_a : \rho \neq 0$ , Adanya pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

2.  $H_o : \rho = 0$ , Tidak ada pengaruh hubungan antar pribadi terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

$H_a : \rho \neq 0$ , Adanya pengaruh hubungan antar pribadi terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

3.  $H_o : \rho = 0$ , Tidak ada pengaruh kemampuan menyelesaikan masalah terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

$H_a : \rho \neq 0$ , Adanya pengaruh kemampuan menyelesaikan masalah terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

4.  $H_o : \rho = 0$ , Tidak ada pengaruh kemampuan pengambilan keputusan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

$H_a : \rho \neq 0$ , Adanya pengaruh kemampuan pengambilan keputusan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

5.  $H_o : \rho = 0$ , Tidak ada pengaruh manajerial camat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.



Ha :  $\rho \neq 0$ , Adanya pengaruh manajerial camat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

