

ABSTRAK

Usep Muhammad Abdul Qohar, 1168010283: “Pengaruh Pelimpahan Wewenang Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cileunyi”

Pelimpahan wewenang yang telah diberikan Bupati kepada Camat diharapkan dapat merubah kualitas pelayanan yang efektif dan efisien di lingkungan kantor Kecamatan. Sebagaimana peraturan Bupati Kabupaten Bandung Nomor 60 Tahun 2011 tentang pelimpahan wewenang sebagian urusan Bupati kepada Camat. Hal tersebut berlaku untuk setiap Kecamatan di seluruh Kabupaten Bandung. Kecamatan Cileunyi yang merupakan bagian dari Kecamatan di Kabupaten Bandung memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan wewenang yang telah di berikan. Namun kenyataannya di lapangan, ada beberapa permasalahan mengenai pelayanan belum terlaksana yang mengakibatkan tidak efektifnya pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu di perlukan sebuah tindakan, yakni memaksimalkan jumlah pegawai yang ada dalam melaksanakan pelimpahan wewenang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh wewenang dan tanggung jawab atas adanya wewenang, serta akuntabilitas atau pertanggung jawaban atas kewewenangan yang telah diberikan. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelimpahan wewenang terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Cileunyi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori pelimpahan wewenang yang dikemukakan oleh Hasibuan (2016) dimana dimensi yang di gunakan dalam pelimpahan wewenang terdiri dari tiga variabel yaitu wewenang, tanggung jawab, akuntabilitas. Sedangkan untuk kualitas pelayanan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, Leonard yang di kutip oleh Hardiyansyah (2016) dengan dimensi *Tangible, Reliability, Responsivines, Asurance, Empaty*.

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan satu atau lebih variabel. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei dan memberikan kuesioner dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 orang pegawai di kantor Kecamatan Cileunyi dengan teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel yang menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 2,96 dan f_{tabel} sebesar 10,823 dengan taraf signifikansi yang di hasilkan 0,000 dengan ketentuan signifikansi $< 0,05$. Yang menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $10,823 > 2,96$, maka variabel (X) berpengaruh terhadap variabel (Y). Pada pengujian determinasi di dapatkan nilai sebesar 0,555 atau 55,5% maka termasuk dalam kriteria pengaruh yang “Tinggi”. Untuk sisanya $100\% - 55,5\% = 44,5\%$ di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti oleh peneliti. Hal ini menunjukkan bahwa peran pelimpahan wewenang sangat penting bagi kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Cileunyi.

Kata Kunci: Pelimpahan Wewenang, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Usep Muhammad Abdul Qohar, 1168010283: “The Effect of Delegation of Authority on Service Quality at the Cileunyi District Office”

The delegation of authority that has been given by the Regent to the Camat is expected to change the quality of services that are effective and efficient in the District office environment. As the Regent of Bandung Regency Number 60 of 2011 concerning the affairs of the Regent to the District Head. This applies to every sub-district throughout Bandung Regency. Cileunyi District, which is part of the District in Bandung Regency, has a duty to provide services to the community in accordance with the authority that has been given. However, in reality in the field, there are several problems regarding services that have not been implemented which results in ineffective implementation of services to the community. Therefore an action is needed, namely maximizing the number of employees in carrying out the delegation of authorities to improve service quality.

This study aims to determine how much influence the delegation of authority has on the quality of service in the Cileunyi District office where the dimensions used in the delegation start from the authority received by the sub-district head, then responsibility for the authority given and accountability or responsibility for the authority that has been assigned. given.

The theory used in this study uses the theory of delegation of authority proposed by Hasibuan (2016) where the dimensions used in the delegation of authority consist of three variables, namely authority, responsibility, and accountability. Whereas for service quality using the theory of Zeithaml, Parasuraman, Leonard quoted by Hardiyansyah (2016) with dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

The research method used in this study is a quantitative method with an associative approach which aims to determine the relationship of one or more variables, namely the effect of the delegation of authority on service quality in the Cileunyi District office. The data collection technique in this study was carried out by conducting a survey by providing a questionnaire with a sample size of 30 employees in the Cileunyi District office with a saturated sampling technique, namely a sampling technique that uses all members of the population as a sample.

The results of this study indicate that the effect of the delegation of authority (authority, responsibility, accountability) has an influence on the quality of service in the Cileunyi sub-district office by 0.555 or 55.5%, it is included in the "high" influence criteria. For the remaining $100\% - 55.5\% = 44.5\%$ influenced by other variables not examined by the researcher. This shows that the role of delegation of authority is very important for the quality of service in the Cileunyi District office.

Keywords: Delegation of Authority, Quality of Service