**ABSTRAK**

**Permasalahan yang peneliti dapatkan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung masih kurangnya daya tanggap aparatur dan empaty terhadap masyarakat. Masalah tersebut diduga disebabkan kurang mensosialisasikan tata cara pelayanan dan kurang memahami tugas, pokok dan fungsi pelayanan publik.**

**Objek penelitian pada penelitian ini adalah pengaruh implementasi pelimpahan wewenang terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung (Studi Pelayanan Administratif). Teknik analisis data menggunakan rumus-rumus yang perhitungannya dengan menggunakan bantuan SPPS *(statistical & product and service solutions ).* Penelitian ini menggunakan teori tentang implementasi kebijakan, kualitas pelayanan dan teori yang berhubungan dengan penelitian. Menggunakan data sekunder yaitu melalui dokumen-dokumen seperti struktur organisasi, visi dan misi, data realisasi dll.**

**Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis*.* Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni, data primer dengan melakukan wawancara kepada Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintah dan Kasubag Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Lengkong Kota Bandung, observasi non partisipan, serta menyebarkan angket kepada 25 responden.**

**Hasil Penelitian pada Kecamatan Lengkong Kota Bandung, menemukan hambatan yaitu lemahnya pegawai dalam menentukan respon yang konsisten. Usaha yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara pimpinan berusaha untuk mengkomunikasikan mengenai respon yang konsisten dalam setiap pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan. Untuk koefisien determinasi menunjukan pengaruh sebesar 0,720 atau Pyx = 72,0 % , terdapat pengaruh yang tinggi atau kuat. Faktor lain yang tidak terdefinisi, mempengaruhi variable kualitas pelayanan sebesar Py** **= 27,0%.**

**Kesimpulan yang dapat diambil yaitu berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Implementasi Kebijakan pelimpahan wewenang yang tinggi atau kuat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Lengkong Kota Bandung (studi pelayanan administratif).**

**ABSTRACT**

 **Problems that researchers get in District Lengkong Bandung City is still a lack of responsiveness of the apparatus and empathy towards people. The problem may be related to lack of socializing ordinances of service and lack of understanding of their roles, responsibilities and functions of public service.**

 **The object of research in this study was the effect of the implementation of the delegation of authority to the quality of service in the District Lengkong Bandung (Study of Administrative Services). Data were analyzed using the calculation formulas with the help of SPSS (statistical and product and service solutions). This study uses the theory of policy implementation, quality of service and theories related to the study. Using secondary data, via documents such as organizational structure, mission and vision, etc. The realization data.**

 **The method used is descriptive analysis method. Data collection techniques used ie, primary data by conducting interviews with the Head of Service, Head of Government and Head of Public and Civil Service in the District Lengkong Bandung, non-participant observation, as well as distributing questionnaires to 25 respondents.**

**Research on the District Lengkong Bandung, finding obstacles that the lack of employees in defining a consistent response. The effort must be made to overcome these obstacles in the way leaders are trying to communicate on a consistent response in decision-making and policy formulation. To show the influence of the coefficient of determination Pyx = 0.720 or 72.0%, there is a high impact or strong. Another factor that is undefined, variable affecting the quality of service by Py = 27.0%.**

 **The conclusions are based on the criteria for the interpretation of the coefficient of determination indicates that there are significant delegation of authority Implementation of high or strong on the Quality of Services In Sub Lengkong Bandung (study of administrative services).**

**ABSTRAK**

 **Masalah anu panalungtik meunangkeun Kecamatan Lengkong Kita Bandung masih kurangna responsiveness tina aparat jeung empati ka arah urang. masalah ieu panginten jadi alatan kurang ka sosialisasi prosedur jeung jasa teu ngarti kalungguhan maranéhanana, tanggung jawab jeung fungsi ladenan umum.**

 **Objek ulikan ieu téh pangaruh tina palaksanaan tina rombongan ti wewenang pikeun kualitas layanan di kacamatan Lengkong Kota Bandung (Study of Services administratif). Data dianalisis ngagunakeun itungan Rumusna ngagunakeun SPSS (statistical jeung produk jeung layanan leyuran). Ulikan ieu ngagunakeun téori palaksanaan kawijakan, kualitas layanan jeung Kaitanana ka pangajaran. Maké data sekundér, via dokumén saperti struktur organisasi, misi jeung visi, realisasi data jsb**

 **Metodeu dipaké nyaéta métode déskriptif analisis. Data anu digunakeun nya éta data primér ku wawancara Kasi Pelayanan, Kepala Pamaréntahan jeung Kepala tina pemerintah jeung Sipil di kacamatan Lengkong kota Bandung, observasi non-pamilon, kitu ogé dikabaran questionnaires ka 25 responden.**

 **Panalungtikan dina kacamatan Lengkong Kota Bandung, manggihan halangan dina kurangna aparat pikeun nangtukeun hiji response konsisten. Usaha kudu dilakukeun ka nungkulan halangan ieu ku pamingpin nyoba komunikasi dina response konsisten dina saban kaputusan-pembuatan jeung rumusan kawijakan. Pikeun mintonkeun pangaruh koefisien tina tekad tina 0,720 atawa 72,0% = Pyx, aya luhur atawa kuat. faktor séjénna anu undefined, kualitas variabel jasa mangrupa Py = 27,0%.**

 **Kasimpulan dumasar kana interpretasi tina koefisien tina tekad némbongkeun yén palaksanaan tina rombongan kawijakan otoritas atawa Quality kuat luhur pelayanan Dina kacamatan Lengkong Kota Bandung (ulikan ngeunaan ladenan administrasi).**