

## INTISARI

Ketika pemimpin itu baik arah dan tujuan suatu organisasi dan atau instansi pasti akan terlaksana dengan baik, namun jika pemimpin itu buruk bisa dipastikan suatu organisasi akan sulit untuk mencapai tujuannya (Kartono. 2011:39). Hal tersebut di perjelas oleh Adriani & Tarigan (2016) dengan mengatakan bahwa pemimpin yang baik adalah pemimpin yang dapat mengarahkan organisasinya mencapai tujuan yang diinginkan dan mampu mendidik maupun menciptakan bawahan atau pekerja dan atau anggota organisasinya menjadi lebih mandiri, matang dan mampu mendengarkan arahan dan perintah pemimpinnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran pemimpin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Disdikbudpersi) dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (Dispersip) di kabupaten Bima dan juga untuk mengetahui apa saja aspek-aspek yang di terapkan oleh pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Jenis penelitian ini adalah Mix Methods (Metode Campuran), yaitu dengan menggabungkan penelitian kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan dalam satu penelitian (Croswell dalam Sugiyono, 2011). Mix Methods Concurrent Embedded Design dengan metode kualitatif sebagai metode primer dan kuantitatif sebagai metode sekunder merupakan tehnik analisis data dalam penelitian ini.

Hasil penelitian yang dilakukan ditiga instansi ditemukan bahwa secara keseluruhan peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masuk pada kategori sangat baik berdasarkan hasil perolehan angket yang dibagikan kepada masyarakat. Selain itu pemimpin di tiga instansi juga telah mampu memerankan dan atau menerapkan bekal minimal yang harus dimilikinya terutama pada kemampuannya memberikan motivasi terhadap pegawai sehingga pegawai mampu menerapkan kualitas pelayanan publik yang optimal.

**Kata kunci : Peran Pemimpin, Kepemimpinan, Kualitas pelayanan publik**

## ABSTRACT

*When the leader is good at the direction and goals of an organization and or agency it will certainly be carried out well, but if the leader is bad, it can be ascertained that an organization will find it difficult to achieve its goals (Kartono, 2011:39). This is clarified by Adriani & Tarigan (2016) by saying that a good leader is a leader who can direct his organization to achieve the desired goals and is able to educate or create subordinates or workers and or members of the organization to be more independent, mature and able to listen to directions and orders. the leader.*

*This study aims to determine the role of leaders in the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil), Youth and Sports Education Office (Disdikbudpersi) and the Library and Archives Service (Dispersip) in Bima district and also to find out what aspects are applied by leaders in improving the quality of public services.*

*This type of research is Mix Methods, namely by combining qualitative and quantitative research simultaneously in one study (Croswell in Sugiyono, 2011). Mix Methods Concurrent Embedded Design with qualitative method as the primary method and quantitative as secondary method is a data analysis technique in this study.*

*The results of research conducted in three agencies found that the overall role of leadership in improving the quality of public services was in the very good category based on the results of the questionnaire distributed to the public. In addition, the leaders in the three agencies have also been able to play and or apply the minimum provisions they must have, especially in their ability to motivate employees so that employees are able to implement optimal quality of public services.*

**Keywords:** *Leader's Role, Leadership, Quality of Public Service*