

**Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik  
Pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng**

**Oleh**

**Luh Wiratni, NIM 1817011089**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi**

**Jurusan Ekonomi dan Akuntansi**

**ABSTRAK**

Riset ini diartikan untuk mendeskripsikan Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan kualitas Pelayanan Publik Pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng yang memakai rancangan deskriptif. Populasi dalam riset ini ialah para nasabah LPD *Desa Adat* Petandakan sebesar 1966 nasabah yang berasal dari nasabah Tabungan, Kredit dan Deposito. Sample 332 nasabah yang diambil memakai tehnik *proporsional sampling*. Data dikumpulkan dengan memakai kuesioner dan dianalisis secara deskriptif. Hasil riset mewujudkan bahwa peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari dimensi bukti langsung dengan penerimaan skor 5513 termsuk jenis setuju bahwa kepemimpinan berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD, dilihat dari dimensi kehandalan dengan penerimaan skor 4125 termasuk jenis setuju bahwa kepemimpinan berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD, dilihat dari dimensi daya perseptif dengan penerimaan skor 2737 termsuk jenis setuju bahwa kepemimpinan berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD, dilihat dari dimensi jaminan dengan penerimaan skor 4152 termasuk jenis setuju bahwa kepemimpinan berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD, dilihat dari dimensi empati dengan penerimaan skor 4129 termsuk jenis setuju bahwa kepemimpinan berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan, Dimensi Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Perseptif, Jaminan, Dan Empati.

**ABSTRACT**

*This research is meant to describe the role of leadership in improving the quality of publik services at the LPD of the Traditional Village of Petandakan, Buleleng District using a descriptive design. The population in this research is the customers of LPD *Desa Adat* Petandakan as many as 1966 customers who come from customers of Savings, Credit and Time Deposits. A sample of 332 customers was taken using the proportional sampling technique. Data were collected using a questionnaire and analyzed descriptively. The results showed that the role of*

*leadership in improving the quality of publik services at the LPD of the Traditional Village of Petandakan, Buleleng District, was seen from the dimensions of direct evidence with an acceptance score of 5513 including the type of agreement that leadership played a role in improving the quality of publik services in the LPD, seen from the dimension of reliability with an acceptance score of 4125 including type agrees that leadership plays a role in improving the quality of publik services in LPD, seen from the dimension of perceptive power with an acceptance score of 2737 including the type of agreement that leadership plays a role in improving the quality of publik services at LPD, seen from the dimension of assurance with acceptance of a score of 4152 including the type agrees that leadership plays a role in improving the quality of publik services in LPD, seen from the dimension of empathy with an acceptance score of 4129 including the type of agreeing that leadership plays a role in improving the quality of publik services in LPD.*

**Keywords:** *Leadership, Direct Evidence Dimension, Reliability, Power Perception, Assurance, And Empathy.*

