

ABSTRAK

Jumasni, 2024. Peran Pemimpin Dalam Mendorong Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar (Dibimbing Oleh Syukri, dan Riskasari)

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk meneliti pada objek yang diteliti. Sumber data yang meliputi: data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan, kemudian, teknik pengabsahan data menggunakan, triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar pada elemen *Responsiveness*, identifikasi kebutuhan masyarakat dilakukan melalui web APPASIMATA, pegawai memberikan respon dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhannya. Pengembangan layanan publik melalui pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu, elemen *Responsibility*, pelayanan dilakukan oleh pegawai sesuai prosedur, regulasi dengan standar yang sudah ditetapkan. Masyarakat mematuhi setiap prosedur atau persyaratan dalam proses pelayanan publik sesuai dengan regulasi yang telah ditentukan. Masyarakat juga memiliki ruang dalam menyampaikan keluhan dan saran pada kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Kemudian, elemen *Accountability*, peran pemimpin dalam mendorong kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar sudah berjalan dengan baik, pegawai melaksanakan tugasnya dengan ramah dan profesional. Namun, dibutuhkan papan informasi berupa alur pelayanan untuk memudahkan masyarakat dengan pengurusannya.

Kata Kunci : *Pemimpin, Kualitas, Pelayanan Publik*