

ABSTRAK

MILA BHRULMILAH. 2020. **Gaya Kepemimpinan dalam Peningkatan Mutu Layanan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (Studi pada PKBM Gema, PKBM Harapan Baru dan PKBM Danis Jaya di Kota Tasikmalaya)**. Program Studi Pendidikan Masyarakat. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Siliwangi. Dibimbing oleh Lesi Oktiwanti dan Adang Danial.

Penelitian ini di latar belakang oleh nilai akreditasi yang berbeda pada masing-masing PKBM, dan memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda sehingga dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana gaya kepemimpinan lembaga PKBM yang terakreditasi A dan B dan bagaimana mutu layanan PKBM berdasarkan pada gaya kepemimpinan Ketua PKBM Gema, PKBM Harapan Baru dan PKBM Danis Jaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya kepemimpinan ketua PKBM dalam meningkatkan mutu layanan PKBM di Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi fenomenologi, merupakan salah satu jenis penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Ketua pengelola PKBM dan salah satu tutor di masing-masing PKBM. Teknik pengumpulan data melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu pedoman wawancara. Teknis analisis data yang digunakan yaitu dengan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan PKBM yang memenuhi standar minimal manajemen adalah PKBM yang Ketuanya memiliki gaya kepemimpinan demokratis dengan memberikan kesempatan kepada pengelola untuk berkreasi dan berpartisipasi membangun lembaga tersebut dan tegas dalam memenuhi standar pelayanan, PKBM yang memiliki nilai akreditasi A dipimpin oleh kepala PKBM yang memiliki gaya kepemimpinan demokratis. Simpulan dari hasil penelitian bahwa gaya kepemimpinan yang ditemukan pada ketiga PKBM tersebut tipe demokratik dan tipe *Laissez Faire*, PKBM Gema yang terakreditasi A memiliki gaya kepemimpinan tipe demokratik, pada PKBM Harapan Baru dan PKBM Danis Jaya yang terakreditasi B memiliki gaya kepemimpinan tipe *Laissez Faire*.

Kata Kunci: Gaya, Mutu, Layanan.

ABSTRACT

MILA BAHRULMILAH. 2020. *Leadership Style in Improving Quality of Service Center for Community Learning Activities (Study on PKBM Gema, PKBM Harapan Baru and PKBM Danis Jaya in Tasikmalaya City)*. Community Education Study Program. Faculty of Teacher Training and Education. Siliwangi University. Supervised by Lesi Oktiawanti and Adang Danial.

This research is conducted based on different accreditation values in each PKBM, and has a different leadership style so the formulation of the problem in this study can be drawn, namely how the leadership style of PKBM institutions create accreditations such as A and B accreditations and how the quality of PKBM service is based on leadership style Chairman of Gema PKBM, Harapan Baru PKBM, and Danis Jaya PKBM. This study purposes to determine the leadership style of PKBM leaders in improving the quality of PKBM services in the Tasikmalaya City. The research method used one of qualitative research types is phenomenology study. The informant in this study was the Chairperson and one of the tutors in each PKBM. Techniques of collecting data used observations, interviews and documentation. The research instrument used the interview guide. The data analysis technique used data reduction, data display and conclusion drawing. The result of this study indicated that the minimum management of standard PKBM services is PKBM whose chairman has a democratic leadership style by providing opportunities for managers to be creative and participate in building these institutions and firmly in meeting service standards. However PKBM which has an A accreditation value led by the head PKBM has a democratic leadership style. This study conclude that, the leadership style in the three PKBMs has two types there are democratic type and Laissez Faire type. Gema PKBM accredited A has democratic type leadership style, in Harapan Baru PKBM, PKBM and Danis Jaya PKBM is accredited B has Laissez Faire type leadership style.

Keywords: Style, Quality, Service.