

ABSTRAK

Annisa Mutiara Maya, Andi Rosdianti Razak, Riskasari. 2023, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bonto Tangnga Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor desa bonto tangnga kecamatan uluere kabupaten bantaeng. Adapun jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun teknik pengabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu.

Hasil penelitian yaitu 1) Bukti langsung (*tangibles*), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi sudah baik. Akan tetapi masih ada permasalahan yang perlu diperbaiki terkait dengan kedisilinan aparatur. 2) Keandalan (*reliability*), kecermatan aparatur dalam memberikan pelayanan serta penguasaan penggunaan alat bantu sudah optimal. Standar pelayanan setiap aparatur memiliki tugas masing-masing. Serta kemampuan dan keandalan aparatur untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sudah berjalan dengan maksimal. 3). Daya tanggap (*responsiveness*), terkait daya tanggap aparatur telah membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. 4) Jaminan (*assurance*), Aparatur mampu dan ramah serta sopan dalam meyakinkan masyarakat, dan juga Aparatur telah meningkatkan kualitas pelayanan dimana mereka telah menetapkan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. 5) Empati (*emphaty*), Aparatur telah mendahulukan kepentingan masyarakat dan menjadikannya sebagai prioritas utama, aparatur telah mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat seperti, serta melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan).

Kata Kunci : Peningkatan, Kualitas Pelayanan Publik