

ABSTRAK

IQMAL ASTAGUNA ASRA. 2026. Strategi Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muhammad Yusuf dan Asri Jaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh Lurah Sapolohe dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sapolohe Kecamatan Bontobahari Kabupaten Bulukumba serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Informan penelitian terdiri atas lurah, sekretaris lurah, kepala seksi, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui peningkatan fasilitas pelayanan, pembinaan dan peningkatan disiplin aparatur, penerapan pelayanan yang responsif, pemberian pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif, serta penyediaan alur pelayanan yang jelas bagi masyarakat. Strategi tersebut dinilai mampu meningkatkan kenyamanan masyarakat dan memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sapolohe. Berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, kualitas pelayanan telah menunjukkan adanya bukti fisik pelayanan yang cukup memadai, responsivitas aparatur dalam melayani masyarakat, serta adanya jaminan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurang disiplin sebagian aparatur, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi.

Kata Kunci: Strategi Lurah, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*