

ABSTRAK

FITRIANI. 2026. Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Tangke Bajeng Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Edi Jusriadi dan M Hidayat.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kinerja perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Desa Tangke Bajeng, Kecamatan Bajeng, Kabupaten Gowa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik di Kantor Desa Tangke Bajeng. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Desa, Sekretaris Desa, perangkat desa, dan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan jumlah 9 orang. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara umum tergolong cukup baik. Perangkat desa telah menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai bidang masing-masing, didukung oleh kompetensi, disiplin kerja, koordinasi, serta pemanfaatan sarana dan teknologi dalam pelayanan administrasi. Efektivitas pelayanan publik juga telah berjalan cukup baik sesuai prosedur administrasi yang berlaku. Namun, masih terdapat kendala berupa gangguan jaringan internet, keterbatasan fasilitas pelayanan, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Upaya peningkatan pelayanan dilakukan melalui pembinaan dan evaluasi perangkat desa, peningkatan koordinasi kerja, pemberian informasi kepada masyarakat, serta pengembangan pelayanan berbasis teknologi.

Kata Kunci : *kinerja perangkat desa, kualitas pelayanan publik, efektivitas pelayanan.*