

ABSTRAK

SALAHUDDIN. Analisis Swot Dalam Perumusan Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Sangia. Dibawah bimbingan Aminudin, S.E , M.M., M.Si.

Peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa merupakan aspek krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Fokus utama penelitian mencakup identifikasi kondisi faktual pelayanan publik, perumusan strategi berdasarkan analisis SWOT, dan kajian implementasi strategi dalam mendorong efektivitas tata kelola pemerintahan desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, focus group discussion (FGD), dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi aparatur desa, tokoh masyarakat, dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih menggunakan teknik purposive dan snowball sampling. Analisis data dilakukan dengan metode analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman) dalam sistem pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desa Sangia memiliki potensi pengembangan pelayanan publik yang signifikan, didukung oleh komitmen aparatur desa dan tingginya penetrasi teknologi di masyarakat. Namun, terdapat tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, sistem pelayanan yang masih manual, dan kapasitas sumber daya manusia yang belum optimal. Berdasarkan analisis SWOT, dirumuskan strategi komprehensif yang mencakup modernisasi sistem pelayanan, peningkatan kapasitas SDM, standarisasi prosedur, dan pengembangan pelayanan berbasis digital secara bertahap. Implementasi strategi tersebut diharapkan dapat mendorong transformasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Analisis SWOT, Tata Kelola Pemerintahan Desa, Desa Sangia