

## ABSTRAK

### **Zam Zam Prayoga, Ahmad Taufik, Muhammad Amril Pratama Putra., Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros**

Tujuan penelitian, yaitu untuk mengevaluasi hasil dari Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif, yang memfokuskan pada data berupa kalimat atau pernyataan yang berasal dari sumber data utama, yakni informan yang terkait dengan obyek penelitian. Pemilihan informasi dilakukan sesuai dengan informan yang relevan. Penelitian ini memiliki tipe deskriptif, dimana peneliti memilih tipe ini karena bertujuan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis serta penilaian sistematis berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi berbagai layanan pemerintah dan sektor terkait dalam satu lokasi. Dengan dukungan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia, MPP mampu memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Sejak resmi beroperasi pada tahun 2020, MPP telah menjadi model pelayanan publik yang inovatif dan efektif, menghadirkan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat. Inovasi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang optimal dan efisien. MPP tidak hanya memfasilitasi akses layanan dengan konsep *one-stop service*, tetapi juga menghemat waktu dan upaya masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif. Penyesuaian inovasi MPP dengan kebutuhan lokal dan dukungan dari berbagai pihak telah menjadikan MPP sebagai langkah maju dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Maros. Tantangan dalam implementasi dapat diatasi dengan perencanaan yang baik dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan.

Kata kunci: Inovasi, Mall pelayanan publik, peningkatan, kualitas pelayanan