

ABSTRAK

Muhammad Nur Hidayat, 2025, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2024”. Dibimbing oleh **Hj. Sudarmi dan Ahmad Syarif**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat efektifitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder dengan informan berjumlah 6 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan *verivication*.

Dalam penelitian yang menggunakan lima indikator pelayanan diantaranya yaitu, *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy*(empati) sudah berjalan dengan baik. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Mal pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar di dapatkan dari hasil wawancara dapat di kategorikan **Efektif**.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Efektifitas Pelayanan