

ABSTRAK

Nurhidayah 2025 inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Sebagai upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Gowa (Di bimbing Oleh Mappamiring Dan Sudarmi)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gowa. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berfokus pada pengumpulan data berbentuk pernyataan dari informan yang dipilih secara tepat sesuai dengan relevansi terhadap objek penelitian. Dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini berupaya menggambarkan, menganalisis, dan mengevaluasi data yang diperoleh secara sistematis berdasarkan temuan di lapangan. Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Gowa dirancang untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan dan sektor terkait dalam satu lokasi. Dengan dukungan teknologi informasi dan pengembangan sumber daya manusia, MPP memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat.

Sejak beroperasi pada tahun 2024, MPP telah menjadi contoh pelayanan publik inovatif yang berhasil meningkatkan kemudahan dan kepuasan masyarakat. Inovasi ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, memfasilitasi akses layanan dalam satu tempat (one-stop service), dan mengurangi waktu serta usaha yang diperlukan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan administratif. Keberhasilan MPP dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tidak lepas dari adaptasi inovasi yang sesuai dengan konteks lokal serta dukungan berbagai pihak. Tantangan yang muncul dalam implementasi dapat diatasi dengan perencanaan yang matang dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, memastikan standar pelayanan yang tinggi tetap terjaga.

Kata Kunci: Inovasi, Mall Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Peningkatan

ABSTRACT

Nurhidayah 2025 - Innovation in Public Service Malls (MPP) as an Effort to Improve Public Service Quality in Gowa Regency (Supervised by Mappamiring and Sudarmi)

This study aims to analyze the impact of innovations in Public Service Malls (MPP) on improving the quality of public services in Gowa Regency. Using a qualitative approach, this research focuses on collecting data in the form of statements from informants carefully selected based on their relevance to the research objectives. Through a descriptive approach, this study seeks to describe, analyze, and systematically evaluate the collected data based on field findings. The Public Service Mall (MPP) in Gowa Regency is designed to improve the quality of public services by integrating various government and related sector services into a single location. Supported by information technology and human resource development, the MPP provides faster, more efficient, and more transparent services to the public.

Since its operation in 2024, the MPP has become an example of innovative public service that successfully enhances convenience and public satisfaction. This innovation demonstrates the local government's commitment to providing better services, facilitating one-stop access to services, and reducing the time and effort required by the public for various administrative processes. The success of the MPP in meeting the community's needs is closely linked to the adaptation of innovations that align with the local context and the support of various stakeholders. Challenges in implementation can be addressed through careful planning and continuous training for staff, ensuring high service standards are maintained.

Keywords: Innovation, Public Service Mall, Service Quality, Improvement