

ABSTRAK

Fitri Handayani, Muhlis Madani dan Nurbiah Tahir. Penerapan *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa. Fokus penelitian meliputi aspek akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi pelayanan, responsivitas, serta kesetaraan pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gowa secara umum telah berjalan dengan baik. Aspek akuntabilitas tercermin melalui adanya laporan pertanggungjawaban dan evaluasi rutin kinerja pelayanan. Efektivitas dan efisiensi pelayanan meningkat dengan adanya sistem pelayanan terpadu yang memudahkan masyarakat mengakses berbagai layanan dalam satu lokasi. Responsivitas petugas juga dinilai baik melalui pendekatan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan solutif. Selain itu, prinsip kesetaraan telah diterapkan melalui sistem antrian yang adil serta pemberian layanan khusus bagi kelompok tertentu seperti penyandang disabilitas. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan *good governance*, antara lain keterbatasan jumlah petugas, tingginya jumlah masyarakat yang dilayani, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta gangguan jaringan yang menghambat proses pelayanan berbasis sistem. Kendala-kendala tersebut berdampak pada lamanya waktu tunggu dan belum optimalnya kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, MPP