

ABSTRAK

Winda Andriani 2025, Optimalisasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Akses Layanan Digital Di Kabupaten Gowa (dibimbing oleh Jaelan Usman dan Dian Lestari)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi Mal Pelayanan Publik (MPP) terhadap akses layanan digital di Kabupaten Gowa serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi di lapangan. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa hadir sebagai bentuk birokrasi yang cerdas untuk menjawab kebutuhan masyarakat dengan menyajikan akses layanan digital yang sebelumnya masih kurang efektif dan juga efisien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses layanan digital di Mal Pelayanan Publik (MPP) sudah cukup optimal. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap SOP, kurangnya pengetahuan pengguna terhadap layanan digital, keterbatasan perangkat pendukung bagi pengguna, serta jaringan komunikasi yang masih kurang mumpuni. Untuk mengatasi kendala ini, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa perlu melakukan perluasan akses informasi, serta memberikan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang layanan digital yang ada. Dalam mengatasi masalah tersebut saran penulis terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa agar terus berupaya semaksimal mungkin untuk lebih mengoptimalkan serta meningkatkan akses layanan digital melalui memperadakan platform yang menyajikan semua layanan serta SOP yang ada agar mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara digital.

Kata Kunci: Optimalisasi, Mal Pelayanan Publik, Layanan Digital