

ABSTRAK

Tingkat efektivitas mal pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan berkualitas di Kota Jambi dinilai belum sepenuhnya efektif. Pelayanan yang diselenggarakan pihak mal pelayanan publik saat ini masih di temui beberapa permasalahan seperti sepi nya pelayanan yang di akibatkan kurangnya sistem informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, permasalahan sistem informasi (*website*) yang sering down serta gerai pelayanan yang kosong. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai tingkat efektivitas mal pelayanan dalam mewujudkan pelayanan berkualitas di Kota Jambi. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah Mal Pelayanan Publik Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh pihak mal pelayanan publik dapat mempermudah masyarakat dalam hal menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan proses. Namun ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi salah satunya bentuk kedisiplinan. Sering terjadinya kosongnya gerai pelayanan. Tidak lengkapnya bentuk pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sehingga masyarakat harus Kembali ke kantor induk gerai tersebut.

Kata Kunci: Eektivitas, Mal Pelayanan Publik

ABSTRAC

The level of effectiveness of public service malls in providing quality services in Jambi City is considered not fully effective. The services provided by public service malls currently still encounter several problems, such as lack of service resulting from a lack of information systems and outreach to the public, problems with information systems (websites) that are often down and empty service outlets. Based on this, researchers want to know more about the level of effectiveness of service malls in realizing quality services in Jambi City. The type of research used in this research is qualitative descriptive research. The location of this research is the Jambi City Public Service Mall. This research uses observation, interviews and documentation methods. The data analysis used is data analysis consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. The results of the research conducted show that the services provided by public service malls can make things easier for the public in terms of simplifying requirements, procedures and processes. However, several problems were found, one of which was discipline. There are often empty service outlets. The services provided to the public are incomplete, so people have to return to the outlet's main office.

Keywords: *Effectiveness, Public Service Mall*