

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

4.1.1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diatas mengenai analisis inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dengan hadirnya MPP dapat memberikan aspek kemudahan dalam sistem pelayanan di Kota Jambi dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu tempat. Berdasarkan analisis dari indikator inovasi menurut Permenpan-RB No.3 Tahun 2018, MPP ini memiliki Kebaruan dari aspek *collaborative government* mengeintergrasikan layanan terpadu, sistem antrean dari mesin canggih dan terkoneksi dengan aplikasi Sikesal. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya MPP sangat memberikan manfaat dan efektif, fasilitas yang memadai kualitas sikap petugas lebih ramah dan sopan. Namun yang jadi perhatian adalah beberapa permasalahan yang masih dijumpai dalam implementasi inovasi MPP ini seperti instansi yang jarang membuka layanan, sistem informasi dan komunikasi yang belum baik.

4.1.2. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui MPP Kota Jambi dinilai cukup baik berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Yang dimana MPP Kota Jambi sudah memenuhi dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) MPP dengan

memiliki fasilitas dan peralatan memadai meski masih perlu perbaikan dan penambahan seperti lahan parkir dan kursi ruang tunggu layanan yang masih kurang. Dari dimensi Keandalan (*reliability*) menunjukkan citra positif terkait aspek keandalan walaupun tidak semua gerai layanan, oleh karena itu, pihak MPP terus melakukan upaya perbaikan dengan rencana melakukan bimtek khusus. Selanjutnya dari aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), para petugas cukup responsif melayani masyarakat salah satunya menggunakan aplikasi Sikesal masyarakat dengan mudah melaporkan dan nantinya langsung mendapatkan tindakan dari petugas. Dari aspek dimensi Jaminan (*Assurance*) petugas memberikan kepastian waktu dan biaya pelayanan meski beberapa layanan masih belum maksimal. Namun yang harus menjadi perhatian adalah dari segi kesiapan karena terdapat beberapa instansi di MPP tidak menyediakan semua jenis layanan yang seharusnya ada di MPP. Terakhir dari aspek Empati (*empaty*) MPP sudah memberikan prioritas pelayanan tanpa diskriminasi. Di MPP sudah memberikan prioritas bagi masyarakat terkhusus kelompok rentan. Secara keseluruhan MPP Kota Jambi dinilai sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses beragam layanan dalam satu tempat. Namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan terkait fasilitas, kesiapan SDM, dan cakupan layanan agar kualitas pelayanan prima dapat maksimal.

## 4.2. Saran

- 4.2.1. Memperbaiki sistem informasi dan komunikasi terhadap inovasi MPP di Kota Jambi, karena pada saat ini masyarakat belum sepenuhnya mengetahui bahwa ada inovasi pelayanan publik di Kota Jambi. MPP diharapkan memperbaiki dan membuat secara khusus portal *website* yang didalamnya memberikan informasi secara lengkap terkait MPP mulai dari alur proses layanan, persyaratan dan jenis layanan. Selanjutnya peneliti juga menyarankan untuk membuat dan mengaktifkan kanal sosial media yang dimanfaatkan sebagai media informasi.
- 4.2.2. Memastikan bahwa instansi-instansi yang bergabung di dalam MPP memiliki keseriusan dalam penyelenggaraan pelayanan karena pada saat ini dari observasi dan hasil wawancara yang dilakukan terdapat beberapa instansi yang sudah bergabung namun, terlihat jarang bahkan sering tutup gerai layanan. Diharapkan pihak MPP melakukan tindakan untuk memberikan peringatan bagi instansi yang tidak taat aturan, sehingga tidak ada yang dirugikan.
- 4.2.3. Melakukan Perbaikan dan penambahan fasilitas-fasilitas yang ada di MPP seperti penambahan lahan parkir, jumlah kursi tunggu layanan, dan perbaikan fasilitas khusus disabilitas.

4.2.3. Melakukan Bimtek (bimbingan teknis) secara rutin dan spesifik ditujukan kepada seluruh petugas layanan dengan menghadirkan narasumber yang kompeten di bidang *public service*, dengan tujuan untuk menambah kompetensi dan upaya peningkatan kualitas layanan