

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

4.1.1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis penerapan *collaborative governance* dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak penyelenggara Mal Pelayanan Publik (DPMPTSP) terbukti bersikap adil, memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada instansi dan tidak diskriminatif terhadap instansi yang terlibat. Mereka juga merangkul semua instansi untuk monitoring dan evaluasi bersama terkait kinerja pegawai yang terlibat.

Pada indikator proses kolaborasi, masih diperlukan evaluasi lebih lanjut terkait kerja sama antar instansi. Dialog tatap muka atau ruang diskusi antar instansi di Mal Pelayanan Publik masih kurang terlaksana secara rutin, padahal hal tersebut menjadi kunci dalam sebuah kolaborasi yang efektif. Kemudian, hasil akhir menunjukkan bahwa dari seluruh instansi di Mal Pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan demikian, meskipun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, secara keseluruhan Mal Pelayanan Publik telah menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.1.2. Dari temuan penelitian mengenai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Jambi dinilai sudah cukup baik. Mal Pelayanan Publik Kota Jambi telah memenuhi standar bukti fisik yang memadai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di fasilitas tersebut. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dan evaluasi berkelanjutan ke depannya. Meskipun tidak semua gerai layanan memiliki tingkat kehandalan yang sama, pihak Mal Pelayanan Publik terus melakukan upaya agar semua gerai layanan di MPP dapat lebih baik lagi dalam pelaksanaannya, terutama dalam pembinaan pegawai.

Pegawai di Mal Pelayanan Publik telah menerapkan standar layanan yang baik, dengan memberikan kemudahan, ketepatan, dan kenyamanan dalam proses mengurus berbagai layanan administrasi. Selain itu, pegawai Mal Pelayanan Publik menerapkan sikap sigap, cepat, dan tanggap dalam memberikan pelayanan dan merespons keluhan dari masyarakat sehingga masyarakat merasa diberi perhatian oleh pegawai Mal Pelayanan Publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Jambi telah menciptakan dampak positif dalam lingkungan pelayanan publik di kota tersebut, namun masih terdapat beberapa area yang perlu dievaluasi dan diperbaiki untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti bermaksud memberikan saran dengan tujuan agar bisa memberikan manfaat, yang meliputi hal-hal berikut ini. Adapun, sebagai berikut:

1. Memastikan bahwa semua instansi yang terlibat pada Mal Pelayanan Publik yang relevan, termasuk pemerintah setempat, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah terlibat dalam proses kolaborasi. Hal ini akan memastikan bahwa pelayanan yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan cara meningkatkan integrasi kolaborasi yang baik agar keterlibatan aktif instansi semakin membaik.
2. Menjadikan transparansi sebagai prinsip utama dalam seluruh proses. Dengan cara mempublikasi informasi tentang agenda, keputusan, dan langkah-langkah yang diambil oleh penyelenggara Mal Pelayanan Publik untuk memastikan akuntabilitas dan membangun kepercayaan antara instansi di antara semua pemangku kepentingan.
3. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja dan dampak mal pelayanan publik, serta proses kolaborasi yang terlibat. Dengan cara berdiskusi bersama antar pemangku kepentingan dari masing-masing instansi yang terlibat. Serta menggunakan hasil evaluasi untuk memperbaiki dan memperkuat proses collaborative governance di masa depan.