

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan, permasalahan dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat dan daerah dalam satu lokasi terpadu. Pembentukan MPP mengacu pada Peraturan Wali Kota Nomor 08 Tahun 2021 yang menekankan pentingnya peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses pelayanan publik bagi masyarakat.

Meskipun demikian, tidak semua instansi yang tergabung dalam MPP menyediakan layanan secara menyeluruh di lokasi tersebut. Sebagian masyarakat masih harus mengunjungi kantor induk instansi untuk menyelesaikan urusan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas MPP sebagai pusat layanan terpadu masih belum sepenuhnya optimal.

Sebagai bentuk peningkatan mutu layanan, MPP telah mengembangkan inovasi berupa sistem antrean online yang memungkinkan masyarakat mengambil nomor antrean secara daring tanpa harus hadir secara fisik. Selain itu, MPP juga sedang mempersiapkan penerapan “MPP Digital” secara bertahap, dengan harapan dapat mempermudah masyarakat dalam beradaptasi terhadap sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

2. Dalam sebuah Pelayanan sering kali ditemukan adanya kendala – kendala yang terjadi. Seperti pernyataan di atas salah satu kendala yang ada di mpp yaitu berkurangnya kekonsistenan beberapa instansi, yaitu dengan adanya gerai yang kosong yang mengakibatkan tidak adanya sebuah bentuk pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya beberapa gerai yang kosong di mpp juga ada beberapa instansi yang pelayanannya kurang lengkap dan membuat masyarakat harus ke kantor induk tersebut dikarenakan kurang nya sumber daya yang ada. Di sisi lain, seiring dengan perkembangan teknologi, mpp juga menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan atau aplikasi layanan yang sedang dalam pemeliharaan. Gangguan ini dapat memperlambat proses pelayanan dan memengaruhi kepuasan masyarakat. Selain faktor teknis, tantangan juga datang dari masyarakat itu sendiri. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan atau pemahaman yang cukup dalam menggunakan layanan berbasis digital. Untuk mengatasi hal ini, pihak mpp telah menugaskan petugas khusus untuk mendampingi masyarakat yang mengalami kesulitan, agar tetap dapat mengakses pelayanan dengan baik.

4.2 Saran

1. Memperbanyak informasi kepada masyarakat mengenai inovasi yang ada di Mal Pelayanan Publik, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya segala bentuk pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat dengan cara menyampaikan langsung kepada masyarakat atau dengan cara memberikan informasi secara lengkap mulai dari alur proses layanan, persyaratan dan jenis layanan melalui kecanggihan media social saat ini seperti memanfaatkan AI yang canggih dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
2. Melakukan perbaikan fasilitas – fasilitas secara rutin agar dapat memastikan tidak terganggunya jaringan atau aplikasi yang maintenance dan melakukan penambahan fasilitas – fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat dan instansi agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh pihak MPP.
3. Melakukan monitoring ke setiap masing – masing gerai atau instansi, karena dari pada saat observasi dan hasil wawancara yang dilakukan terdapat beberapa instansi yang sudah bergabung namun terlihat sering menutup gerai layanan dengan tidak ada informasi langsung kepada pihak MPP. Dengan ini diharapkan pihak MPP melakukan tindakan kepada instansi yang tidak taat aturan, sehingga tidak ada yang dirugikan.