

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dari semua unsur dikategorikan memiliki Mutu Pelayanan **B** dengan Kinerja Unit Pelayanan **Baik**. Hal ini menjadikan dari semua unsur yang ada sudah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Penilaian SKM berdasarkan hasil konversi untuk memperoleh Kinerja Unit Pelayanan Mal Pelayanan Publik Sidoarjo berada pada nilai **71,75** atau dapat menunjukkan bahwa Kinerja Unit pelayanan MPP Sidoarjo berkategori **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Mal Pelayanan Publik Sidoarjo berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat telah dinilai dapat memberikan pelayanan yang dikategorikan Baik

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan bersarkan hasil dan kesimpulan yaitu:

1. Penilaian di MPP Sidoarjo sudah baik, sehingga saya sarankan untuk kerja sama dengan pihak/lembaga lain supaya layanan di MPP Sidoarjo lebih banyak dan memudahkan masyarakat karena berada di satu tempat, misalnya puskesmas dalam mall untuk surat kesehatan dan penambahan ATM dalam mall untuk penarikan uang tunai.

2. Walaupun keseluruhan sudah baik namun sebaiknya perlu melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin untuk mengetahui dan mengevaluasi unsur yang memiliki nilai indeks yang paling rendah dan meningkatkan pelayanan sampai masuk dalam kategori sangat baik.