

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk terdapat 7 (tujuh) dimensi kualitas pelayanan yang dapat menggambarkan proses kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Nyawiji, meliputi :

- a. Dimensi *self-esteem* (harga diri) cukup berkualitas dalam pelaksanaannya dikarenakan terbatasnya jumlah sumber daya manusia sehingga menyebabkan terhambatannya pelaksanaan pelayanan walupun dalam menempatkan pegawai sudah sesuai dengan kriteria kemampuan, kecakapan dan keahlian. Selain itu, pada saat pandemic covid 19 ini banyak mengalami kendala sehingga kinerja yang dihasilkan menurun serta belum terintegrasinya secara maksimal layanan yang ada di Pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji dikarenan pendemi covid 19.
- b. Dimensi *exeed expectation* (memenuhi harapan) berkualitas baik ditandai dengan penyesuaian standar pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji yakni jam operasional namun terkadang masih terjadi keterlambatan dan standart pelayanan juga sudah disesuaikan dengan pelayanan pada saat pandemic covid 19. Walaupun sedang dalam pandemic covid 19 petugas

memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan atau keinginan dari masyarakat dimana petugas juga memberikan pelayanan yang cepat.

- c. Dimensi *recovery* (pembenahan) berkualitas sangat baik ditandai adanya uji coba standart pelayanan, Mal Pelayanan Publik Nyawiji menyediakan tempat untuk masyarakat bisa menyampaikan pada “Pojok Kritik & Saran” dan menganggap bahwa keluhan dan kritik dari masyarakat ini sebuah kesempatan untuk mengembangkan kemampuan sebuah instansi untuk dapat memenuhi keinginan masyarakat dengan mewujudkan pelayanan yang berkualitas, murah, cepat, dan tanggap.
- d. Dimensi *vision* (pandangan ke depan) berkualitas baik ditandai penyesuaian ataupun perombakan secara menyeluruh dipelayanan dengan berhasil mengsentralkan pelayanan publik di satu tempat atau terpusat. Kemudian petugas memberikan kejelasan informasi mengenai kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan media sosial, tersedianya fasilitas penunjang pelayanan berbasis teknologi berupa alat alat elektronik seperti PC, Laptop, Print ,Wi-Fi. Namun masih sering terjadi kendala pada jaringan pada saat melakukan pelayanan.
- e. Dimensi *improve* (perbaikan) berkualitas sangat baik ditandai Mal Pelayanan Publik Nyawiji terus menerus menyesuaikan perubahan pelayanan diwujudkan sistem pelayanan jemput bola dan pelayanan Mobil Keliling. Mal Pelayanan Publik Nyawiji selalu melibatkan karyawan dalam setiap perencanaan dan pelayanan yang responsive kepada tanpa terkecuali dengan prioritas pelayanan kepada lanjut usia dan masyarakat yang memliki

keterbatasan, keterbukaan informasi kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan, serta pemberian fasilitas kepada penyandang disabilitas agar menunjang kenyamanan yang membuktikan bahwa Mal Pelayanan Publik Nyawiji telah mewujudkan kualitas pelayanan dalam pelayanan publik.

- f. Dimensi *care* (perhatian) berkualitas sangat baik ditandai senantiasa memberikan perhatian pada pelayanan dengan sikap yang baik, ramah, informatif, penuh simpatik serta dengan pemenuhan berupa fasilitas berupa mesin antrian dan ruang tunggu yang nyaman. Kemudian Mal Pelayanan Publik Nyawiji selalu melakukan uji coba satandar pelayanan namun perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait uji coba standart pelayanan agar dapat dilakukan secara maksimal.
- g. Dimensi *empower* (pemberdayaan) cukup berkualitas ditandai Mal Pelayanan Publik Nyawiji memberikan kegiatan pemberdayaan pendidikan dan pelatihan kepada petugas pelayanan guna meningkatkan performa kualitas pelayanan, kemudian menerapkan sistem “Transfer Of Knowledge”, serta dalam pemberian rangsangan berupa motivasi kerja kepada petugas dapat terealisasikan dengan baik. Namun belum dapat memberikan penghargaan atau reward dengan maksimal terhadap karyawan yang berprestasi.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk yang diukur berdasarkan tujuh kriteria kualitas pelayanan, dapat ditarik kesimpulan pelayanan publik MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik. MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk telah berpartisipasi

dengan baik karena terpenuhinya kelima fokus penelitian. Beberapa indikator telah tercapai dengan baik dan telah sesuai dengan tujuh dimensi dalam peningkatan kualitas pelayanan menurut *De Vreya* dikutip oleh (Hardianyah 2018 : 69), meskipun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal, dikarenakan beberapa kendala yang dialami, akan tetapi tidak mengganggu dalam kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian, adapun saran dengan melihat aspek – aspek kualitas pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan yakni :

1. Perlunya upaya instansi untuk menambah jumlah petugas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk, hal ini bertujuan untuk pemerataan jobdesk pegawai, agar pelayanan menjadi lebih optimal.
2. Perlunya upaya instansi untuk memperkuat jaringan internet / menambah kapasitas jaringan, hal ini untuk menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk.
3. Perlunya upaya instansi untuk melakukan sosialisasi secara masif atau pendekatan petugas kepada masyarakat agar informasi mengenai uji coba standar pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji bisa sampai ke masyarakat, untuk memaksimalkan hasil dari uji coba standar pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk.