

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian Mal Pelayanan Publik Kabupaten (MPP) Tulungagung pada Unsur Persyaratan memperoleh nilai Mutu Pelayanan “**B**” dengan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”. Dan untuk Tingkat Kepuasan Masyarakat berada pada kategori “**Puas**”.
2. Dari Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung mendapatkan nilai Mutu Pelayanan “**B**” dan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**” dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat “**Puas**”.
3. Penilaian Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung pada Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai Mutu Pelayanan “**B**” dengan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**” dan Tingkat Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori “**Puas**”.
4. Pada Unsur Biaya/Tarif, Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung mendapatkan nilai Mutu Pelayanan “**A**” dengan Kinerja Unit Pelayanan “**Sangat Baik**” dan memiliki Tingkat Kepuasan Masyarakat “**Sangat Puas**”.
5. Penilaian pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung mendapatkan nilai Mutu Pelayanan “**B**” dan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**” dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat “**Puas**”.

6. Penilaian Mal Pelayanan Publik Kabupaten (MPP) Tulungagung pada Unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai Mutu Pelayanan “**B**” dengan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**” dan Tingkat Kepuasan Masyarakat berada pada kategori “**Puas**”.
7. Unsur Perilaku Pelaksana di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung memperoleh nilai Mutu Pelayanan “**B**” dengan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**” dan Tingkat Kepuasan Masyarakat berada pada kategori “**Puas**”.
8. Pada Unsur Saran dan Masukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung memperoleh nilai Mutu Pelayanan “**A**” dan Kinerja Unit Pelayanan “**Sangat Baik**” serta memiliki Tingkat Kepuasan Masyarakat “**Sangat Puas**”.
9. Penilaian Mal Pelayanan Publik Kabupaten (MPP) Tulungagung pada Unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai Mutu Pelayanan “**B**” dengan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**” dan Tingkat Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori “**Puas**”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas pelayanan publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung berada pada tingkat yang baik, dengan nilai SKM **3,40** dan Mutu Pelayanan “**B**”. Konversi hasil penilaian guna mengukur Kinerja Unit Pelayanan MPP Kabupaten Tulungagung juga telah mencapai nilai **85,137** atau **85**, yang menandakan kategori “**Baik**” dan Tingkat Kepuasan Masyarakat yang “**Puas**”. Analisis ini menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Hubungan positif antara

kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat menjadi indikator penting, mengingat bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan upaya peningkatan pelayanan agar Unsur Persyaratan dapat mencapai Mutu Pelayanan A sama seperti 2 (dua) unsur lainnya yaitu unsur Biaya/tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang telah dapat memberikan kepuasan masyarakat dengan dibuktikan atas hasil penilaiannya yang masuk kategori sangat puas.
2. Karena Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur masih mendapatkan Mutu Pelayanan “B”, maka pihak pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung perlu meningkatkan pelayanannya dengan cara mempermudah proses pelayanan untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan, agar unsur prosedur ini dapat mencapai Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Unit Pelayanan yang “Sangat Baik” dan dapat memberikan rasa kepuasan pada masyarakat yang dilayani sehingga kepercayaan publik meningkat.
3. Pada unsur Waktu Pelayanan perlu dilakukan peningkatan, termasuk pada saat petugas melakukan proses melayani masyarakat yang datang ke Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung setiap harinya, sehingga dapat memaksimalkan perolehan mutu pelayanannya menjadi paling bagus dan

mendapatkan penilaian kinerja yang sangat baik serta masyarakat yang dilayani merasa puas atas pelayanan yang diterimanya.

4. Konsisten dalam menjaga dan mempertahankan mutu pelayanan yang sudah mendapatkan penilaian sangat baik, seperti pada Unsur Biaya/Tarif, agar Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung tetap dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan tentunya dapat dipercaya oleh masyarakat dalam hal memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi.
5. Melakukan peningkatan pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan cara melakukan penyesuaian terhadap hasil yang diterima masyarakat yang dilayani sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan dengan aturan yang telah ditetapkan, supaya memberikan rasa kepuasan masyarakat terhadap hasil yang diharapkan dan petugas pemberi yang melayani.
6. Mengoptimalkan Unsur Kompetensi Pelaksana dengan cara melakukan pelatihan kepada petugas pelayanan agar memiliki pengembangan keahlian dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat serta bisa mendapatkan penilaian mutu pelayanan yang lebih baik daripada yang sekarang.
7. Meningkatkan Unsur Perilaku Pelaksana dari petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik supaya bisa memperoleh penilaian yang lebih baik dari yang diperoleh saat ini dari masyarakat sebagai penerima layanan.
8. Mempertahankan pelayanan yang responsif terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat agar Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dapat

terus memperoleh penilaian yang sangat baik atau paling optimal dari masyarakat.

9. Meningkatkan dalam hal fasilitas penunjang pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung supaya penilaian dari masyarakat atas Unsur Sarana dan Prasarana dapat mencapai Mutu Pelayanan “A” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik” dan Tingkat Kepuasan Masyarakat “Sangat Puas” sama seperti 2 (dua) unsur yang lainnya yang telah berhasil memperoleh penilaian sangat baik.