

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat dikatakan bahwa implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan berhasil. Namun masih ditemukan beberapa indikator yang masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

1. Standar dan Sasaran Kebijakan sudah terimplementasi dengan baik. Hal ini terlihat dari pembahasan di atas mengenai fokus Standar dan Sasaran Kebijakan Implementasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pamekasan yang telah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan yaitu telah terdapat alur pelayanan dan maklumat pelayanan yang menjadi pedoman para pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat karena sasaran dari implementasi penyelenggaraan ini adalah masyarakat Kabupaten Pamekasan.
2. Sumber Daya telah berjalan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari pemenuhan sumber daya manusia yang ada di Mal Pelayanan Publik ini yang mana jumlah sdm ini sesuai dengan adanya tuntutan terkait dengan jumlah kunjungan di MPP Kabupaten Pamekasan yang mencapai 1000 kunjungan selama 3 bulan terakhir di tahun 2024 dan sumber daya non manusia yaitu berupa fasilitas sarana dan prasarana seperti adanya layanan disabilitas yang disediakan untuk ibu hamil,

lansia dan penyandang disabilitas, namun masih terdapat kekurangan dan perbaikan terkait fasilitas sarana dan prasarana yang ada di MPP Kabupaten Pamekasan seperti jumlah kamar mandi yang terbatas dan adanya beberapa alat yang rusak seperti mesin fotocopy dan mesin antrian.

3. Komunikasi Antar Organisasi, Kepala Dinas Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan melakukan koordinasi internal dan eksternal yang berjalan dengan baik. Dimana untuk koordinasi internal, dilakukan antar sesama pegawai sedangkan untuk koordinasi eksternal yaitu dilakukan dengan pemerintah daerah Kabupaten Pamekasan dan masyarakat, untuk membantu melancarkan komunikasi dengan masyarakat disediakan juga pusat informasi dan layanan pengaduan.
4. Karakteristik Agen Pelaksana, mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan menggunakan metode *top down*, jadi semua perintah berasal dari Bupati Pamekasan yang kemudian disalurkan kepada Kepala Dinas ke bawah kepada pegawai/bidang yang ditunjuk. Kemudian berkaitan dengan kedisiplinan yang harus sesuai dengan norma dan peraturan yang telah dibuat.
5. Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari dukungan yang diberikan oleh masyarakat dan dukungan dana berupa dana APBD untuk dapat menunjang penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.
6. Disposisi telah berjalan dengan baik, para pegawai mendukung adanya implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan. Selanjutnya mengenai pemahaman pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi

masing-masing sudah berjalan dengan baik, pegawai juga telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, dukungan dari masyarakat Kabupaten Pamekasan juga sangat baik, masyarakat sangat mendukung dengan adanya implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan.

7. Implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan ini sudah berjalan dengan baik karena dari indikator Standar dan Sasaran Kebijakan, Komunikasi, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik dan Disposisi sudah terlaksana dengan baik sedangkan indikator Sumber Daya masih cukup baik sehingga perlu adanya peningkatan.
8. Implementasi penyelenggaraan mal pelayanan publik di Kabupaten Pamekasan telah memberikan perubahan yang signifikan, masyarakat dapat dengan mudah mengurus berbagai dokumen administratif di satu tempat sehingga mereka tidak perlu mengunjungi beberapa kantor yang berbeda.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan dan kesimpulan penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pada Implementasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pamekasan telah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang mal pelayanan publik, seperti instansi Organisasi Perangkat

Daerah (OPD) dan jenis-jenis layanan apa saja yang ada di mal pelayanan publik Kabupaten Pamekasan. Sehingga perlu adanya upaya yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP dalam melakukan sosialisas kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media cetak (pamphlet atau banner), sosial media dan melalui web situs resmi mal pelayanan publik. Dengan demikian diharapkan sosialisasi mengenai mal pelayanan publik dapat menjangkau semua kalangan masyarakat.

2. Pemerintah Kabupaten Pamekasan harus mengupayakan agar fasilitas yang ada di mal pelayanan publik dapat terpenuhi dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) harus dapat merawat fasilitas yang ada di mal pelayanan publik. Hal ini dilakukan agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan kepada masyakarat.