

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan dipaparkan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya penyelenggaraan pelayanan publik pada Mini Mal Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono masih belum efektif. Berikut ini disajikan pula kesimpulan setiap dimensinya:

1. Pencapaian Tujuan. Pada dimensi pencapaian tujuan diambil kesimpulan yaitu dapat dikatakan cukup optimal. Dilihat dari sub indikator kemudahan masih ada 1 loket BPJS Kesehatan yang kurang karena pelayanan online yang agak menyulitkan masyarakat. pada sub indikator kecepatan masih ada 1 loket Dispendukcapil yang kurang karena penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan SOP mereka dan disamaratakan dalam kurun waktu seminggu. Lalu, untuk sub indikator keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan sudah baik.
2. Integrasi. Pada dimensi integrasi diambil kesimpulan yaitu dapat dikatakan cukup optimal. Dilihat dari sub indikator prosedur cukup baik, terdapat SOP dari semua loket yang ada dan para pegawai melaksanakan tugas sesuai SOPnya. Namun, SOP tersebut tidak semua dipublikasikan jadi satu di MMPP sehingga masyarakat juga tidak semua tau persyaratan apa saja yang dibawa untuk pelayanan. Lalu sub indikator proses komunikasi juga sudah baik. Dilihat dari komunikasi antar pegawai ketika ada kendala langsung

melapor ke pihak kecamatan. Begitupun juga komunikasi para pegawai dengan masyarakat memiliki caranya masing-masing yang tetap berorientasi pada kepuasan masyarakat. Tanggapan dari masyarakat sendiri bahwa komunikasi yang dilakukan pegawai saat pelayanan terbilang sudah baik.

3. Adaptasi. Pada dimensi adaptasi diambil kesimpulan yaitu dapat dikatakan cukup optimal. Pada sub indikator ketersediaan dan kemampuan tenaga kerja cukup baik, semua loket yang masih buka sudah cukup dan berkompeten pegawainya kecuali loket BPJS Kesehatan. Karena loket ini keterbatasan pegawai sehingga menjadikan pelayanan online via zoom. Lalu, sub indikator peningkatan/perubahan ini belum semuanya optimal. Terdapat 2 loket yaitu Dispendukcapil dan BPR Delta Artha yang mengalami peningkatan ke arah positif. Ada juga 2 loket lainnya yaitu Bank Jatim dan BPPD Sidoarjo tidak mengalami peningkatan ataupun perubahan, mereka masih sama seperti awal berdirinya MMPP. Sedangkan 1 loket ini BPJS Kesehatan mengalami perubahan yang signifikan yaitu pelayanan yang dulunya langsung di loket MMPP menjadi pelayanan online melalui zoom meeting.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka penulis merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Kecamatan melakukan fungsi koordinasi dan komunikasi dengan menghubungi instansi yang loketnya tutup mengenai kepastian pelayanan dari loket tersebut dan mengingatkan kembali komitmennya di MMPP ini.
2. Pihak Pemkab Sidoarjo juga harus lebih *aware* dan serius dalam melakukan evaluasi dengan menindak tegas loket-loket yang tutup pelayanan tersebut dengan teguran atau panggilan untuk mengingatkan kembali komitmennya dan mencari solusinya. Karena MMPP ini sebagai inovasi pertama dan satu-satunya di Indonesia yang tentunya harus dijaga dan dipertahankan image pelayanan publik yang baik sebagai bukti keberhasilan dan kesuksesan inovasi ini.
3. Melakukan penyesuaian SOP dari semua loket yang dijadikan satu dalam tulisan atau dipublikasikan dalam website guna memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan.
4. Pegawai loket terutama Dispendukcapil dan BPJS Kesehatan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Loket Dispendukcapil melakukan penyesuaian kurun waktu sesuai dengan SOP instansinya. Serta Loket BPJS Kesehatan perlu mengkoordinasikan pegawai agar bisa membuka loket langsung di MMPP.
5. Kepada loket yang ada di MMPP, seharusnya jenis pelayanan yang ada di loket MMPP disamakan dengan yang ada di MPP Lingkar Timur atau kantor pusatnya. Hal ini untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada di MMPP. serta, agar masyarakat memperoleh pelayanan yang sama seperti di instansi pusat dengan jarak tempuh yang lebih dekat.