

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan analisis peneliti di lapangan pada bab sebelumnya yang telah peneliti paparkan di atas, peneliti mendapatkan sebuah hasil kesimpulan dari penelitian ini. Berdasarkan analisis dari prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik bahwasanya ada 6 indikator prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan untuk tercapainya penyelenggaraan pelayanan terpadu yang terintegrasi, transparan serta modern melalui adanya Mal Pelayanan Publik.

Pertama, keterpaduan temuan penelitian di lapangan menunjukkan bahwa belum sepenuhnya terpadu sesuai prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik, masih ditemukan peneliti lembaga instansi Imigrasi yang belum bergabung di Mal Pelayanan Publik, hal ini disebabkan masih kurangnya sumber daya manusia yang memadai lembaga instansi Imigrasi. Kedua masih kurangnya pengetahuan masyarakat akan keberadaan Mal Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi, hal ini disebabkan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan Pemerintah Kota Bukittinggi kepada masyarakat.

Ketiga, terkait sarana prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik sudah cukup baik, namun ada beberapa kekurangan seperti masih kurang diperhatikannya pelayanan untuk masyarakat penyandang disabilitas, tidak ada loket pelayanan khusus yang diberikan untuk disabilitas, hal tersebut disebabkan belum

memadainya sarana prasarana yang diberikan Pemerintah Kota Bukittinggi khususnya untuk penyandang disabilitas. Keempat berdaya guna sudah termasuk kategori baik dalam mencapai kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan, prosedur layanan serta tarif yang terbilang murah didapatkan masyarakat Kota Bukittinggi. Kelima koordinasi sudah cukup baik, hal tersebut bisa dilihat dari komunikasi yang dibangun antar instansi serta antar pegawai kepada masyarakat saat melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Keenam akuntabilitas seperti hal pertanggungjawaban pelayanan langsung dengan atasan serta pelimpahan kewenangan di Mal Pelayanan Publik itu sudah ada serta adanya tanggungjawab instansi layanan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai sudah terjawab, untuk itu pelayanan yang diselenggarakan Mal Pelayanan Publik sudah berjalan baik dengan adanya proses perbaikan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi agar mencapai kualitas pelayanan yang sepenuhnya baik.



## 6.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis pada bab V yang peneliti peroleh di lapangan terkait analisis terhadap Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk reformasi birokrasi di Pemerintah Kota Bukittinggi Tahun 2019-2021, maka terdapat saran dari peneliti.

- a. Saran Teoritis, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan terhadap teori yang menjelaskan mengenai prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik secara mendalam. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan peneliti

dalam menemukan sumber teori, sehingga penelitian ini membutuhkan perbaikan dan pembahasan secara mendalam. Oleh karena itu, harapan peneliti pada penelitian lanjutan selain menjelaskan lebih dalam mengenai teori prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik, hendaknya pada penelitian lanjutan bisa melihat seberapa besar peran Pemerintah Kota Bukittinggi dan instansi yang bergabung di Mal Pelayanan Publik untuk mencapai pelayanan yang baik melalui prinsip-prinsip Mal Pelayanan Publik.

- b. Saran Praktis, peneliti melihat perlunya koordinasi secara bertahap antar Pemerintah Kota Bukittinggi dengan instansi yang bergabung dalam Mal Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi agar mekanisme pelayanan lebih baik serta bisa meningkatkan sarana prasarana yang masih kurang.

