

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan penelitian di atas bagaimana semua temuan yang didapatkan, kemudian dianalisis sesuai dengan kajian literatur, data, metode dan teori yang digunakan. Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh Pada Tahun 2022 yang kemudian peneliti coba mendeskripsikan seluruh rangkaian permasalahan dan menganalisisnya sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Mardiasomo, sebuah konsep pemerintahan yang baik dan berorientasi kepada pembangunan publik sangat berpengaruh dalam penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh pada tahun 2022.

Prinsip *Good Governance* sangat berpengaruh dalam pelayanan publik termasuk dalam Mal Pelayanan Publik di Kota Payakumbuh hal ini dapat cita-cita pemerintah dalam mencapai reformasi birokrasi dapat tercapai, hal ini dapat dilihat dari adanya komitmen dari DPMPTSP selaku pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dalam menciptakan pelayanan terpadu yang baik, cepat, dan efisien, hal ini tentu tidak lepas dari akuntabilitas pengelola Mal Pelayanan Publik dalam melakukan setiap tindak serta pembaruan dalam pelayanan publiknya. Kemudian terkait transparansi juga masyarakat dapat mengetahui setiap proses pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik hingga pengelola Mal Pelayanan Publik juga transparan terhadap masyarakat terkait setiap proses pelayanan publik di instansi yang berada di Mal Pelayanan Publik.

Berhubungan dengan indikator selanjutnya, partisipasi masyarakat dalam menggunakan Mal Pelayanan Publik cukup antusias dan tinggi hal ini disebabkan karena semua sistem yang di gunakan telah menggunakan sistem data yang mana mampu mengetahui setiap data masyarakat yang mana hal ini menyebabkan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, serta setiap petugas yang ada di Mal Pelayanan Publik sudah memiliki SOP masing-masing dan juga setiap petugas Mal Pelayanan Publik juga siap membantu masyarakat dalam pelayanan publik dan selanjutnya Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh juga sudah menggunakan sistem *online* dalam melakukan pelayanan publik sehingga dapat mempermudah lagi masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

## 6.2 Saran

Merujuk pada temuan, kemudian kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti memerikan saran yaitu:

1. Kajian mengenai penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh Tahun 2022 memiliki banyak prinsip *Good Governance* ataupun persoalan dalam prinsip tersebut. Berdasarkan temuan yang didasari pada pemikiran Mardiasmo tentunya masih perlu dikembangkan lebih dalam lagi, sebab temuan ini setidaknya mampu memenuhi kriteria prinsip *Good Governance* yang mana dapat menjadi tolak ukur keberhasilan Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dalam menerapkan prinsip *Good Governance*.

2. Peneliti juga menemukan hal yang berhubungan dengan prinsip *Good Governance* akuntabilitas dimana sumber daya manusia masih kurang dalam Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh sehingga menyebabkan kurangnya waktu pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat serta dalam mengatasi hal tersebut pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh mulai menggunakan teknologi sebagai jawab dari kurangnya sumber daya manusia yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.
3. Penggunaan situs resmi Mal Pelayanan Publik lebih ditingkatkan dimana masih banyak informasi-informasi pelayanan publik yang kurang sehingga meskipun sudah adanya sistem pengambilan nomor antrian di situs resmi tetapi informasi mengenai masing-masing instansi masih kurang dan juga informasi terkait biaya dalam pelayanan public yang di lakukan di setiap instansi juga tidak ada, setidaknya informasi-informasi tersebut sudah ada di situs resmi Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.
4. Jika pada akhirnya Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh menggunakan sistem teknologi, DPMPTSP selaku pengelola seharusnya juga harus melakukan sosialisasi terkait hal tersebut, sehingga masyarakat awam tentang teknologi nantinya tidak terlalu terkejut dengan pembaharuan sistem yang telah berubah yang mana dari sistem *offline* menjadi *online*.