

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada Dimensi Ketampakan fisik (*Tangible*) Jika dimensi ini sudah dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Berkaitan dengan penampilan pegawai di Mal Pelayanan Publik pegawainya sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Selanjutnya, kebersihan di MPP Kota Padang sudah dapat membuat para pengguna layanan merasa nyaman, kemudian, MPP Kota Padang sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya pegawai MPP selalu datang pada pagi hari dan pulang pada jam yang sudah ditentukan.

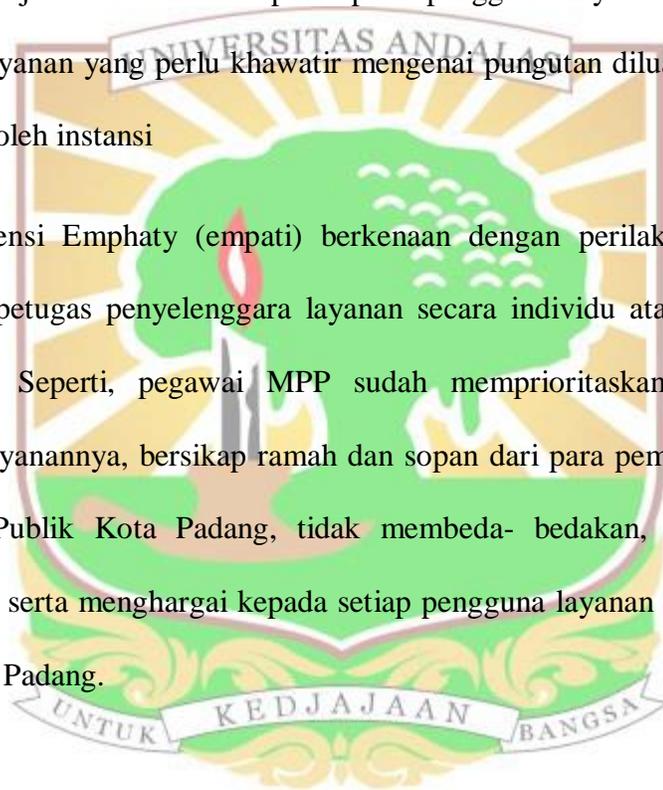
Dimensi Reliability (kehandalan) akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Para pegawai sangat cermat dalam melakukan pekerjaannya sehingga tidak ada hak masyarakat yang salah diberikan atau tidak mendapatkan haknya. Semua pegawai mampu menggunakan alat bantu yang ada di MPP seperti menggunakan komputer dan laptop.

Dimensi Responsiviness (ketanggapan) yang mempunyai indikator seperti merespon semua pengguna layanan, memberikan pelayanan dengan cepat, pelayanan yang tepat waktu dan merespon semua keperluan dan kebutuhan pengguna layanan sudah dilaksanakan dan berjalan lancar. Hal ini dibuktikan

dengan tidak ada dari para pengguna layanan yang mengeluh dari tanggapan baik yang diberikan pegawai layanan.

Dimensi Assurance (jaminan) berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan dalam pemberian layanan yang dibutuhkan. Pegawai MPP Kota Padang sudah bekerja secara optimal dalam memberikan jaminan waktu kepada para pengguna layanan tidak ada para pengguna layanan yang perlu khawatir mengenai pungutan diluar ketentuan yang telah diatur oleh instansi

Dimensi Emphaty (empati) berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu atau pribadi kepada masyarakat. Seperti, pegawai MPP sudah memprioritaskan keperluan para pengguna layanannya, bersikap ramah dan sopan dari para pemberi layanan Mal Pelayanan Publik Kota Padang, tidak membeda- bedakan, melayani antrian dengan baik serta menghargai kepada setiap pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Padang.



6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengemukakan saran agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan public di MPP Kota Padang berikut ini :

1. Pihak Mal Pelayanan Publik Kota Padang harus memasang SOP yang ada agar para pengguna layanan mengerti tata cara menggunakan layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik
2. Pihak Mal Pelayanan Publik Kota Padang perlu mengoptimalkan kehadiran dan ketepatan petugas layanan.
3. Pihak Mal Pelayanan Publik Kota Padang perlu mengoptimalkan system pengaduan dan penanganan keluhan masyarakat.
4. Diharapkan kepada penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini DPMPTSP Kota Padang yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan MPP dapat memelihara kondisi fasilitas penyandang disabilitas yang sudah disediakan agar tetap dalam kondisi baik saat digunakan oleh penyandang disabilitas.