BAB VI

PENUTUP

5.2 Kesimpulan

Mal Pelayanan Publik merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang menggabungkan berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat. MPP Kota Pekanbaru memberikan pelayanan dari 29 (dua puluh Sembilan) instansi kementerian/lembaga/pemerintah daerah/badan usaha milik negara (BUMN)/badan usaha milik daerah (BUMD)/swasta/asosiasi profesi dengan jumlah layanan yang terbanyak adalah Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu 30 layanan.

Sesuai dengan jumlah layanan yang terbanyak, gerai Disdukcapil Kota yang ada di MPP Kota Pekanbaru juga mendapatkan jumlah pengunjung terbanyak setiap harinya dibandingkan dengan gerai lainnya. Pengunjung yang datang juga sangat beragam, termasuk penyandang disabilitas. MPP Kota Pekanbaru melayani sedikitnya 1-2 orang penyandang disabilitas setiap harinya. Untuk memenuhi kebutuhan dan memudahkan akses penyandang disabilitas, MPP Kota Pekanbaru menyediakan berbagai fasilitas fisik maupun non fisik bagi penyandang disabilitas. Hasilnya adalah penyandang disabilitas merasa pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Pekanbaru sudah sangat baik. Penyandang disabilitas merasa sangat diperhatikan atas kebutuhan pelayanan dan aksesibilitas penyandang disabilitas. Secara efisiensi, MPP Kota Pekanbaru sudah dapat memenuhi nilai penyelenggaraan prosedur pelayanan secara sederhana, sudah terdapat kepastian waktu dan biaya pelayanan, dan juga sudah optimal dalam

menggunakan teknologi yang sesuai dengan penyandang disabilitas. Secara responsif, MPP Kota Pekanbaru sudah mampu mengidentifikasi dan menyediakan fasilitas penyandang disabilitas secara lengkap dan dalam kondisi baik. Akan tetapi MPP Kota Pekanbaru belum memberikan pendidikan dan pelatihan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, sementara penyandang disabilitas membutuhkan petugas yang benar-benar memahami kondisi penyandang disabilitas yang beragam kebutuhannya. Dalam indikator non-partisan, MPP Kota Pekanbaru sudah memenuhi ketiga pengukuran indikator tersebut. MPP Kota Pekanbaru sudah menerapkan asas kesamaan hukum bagi penyandang disabilitas, memberikan sanksi yang tegas bagi petugas yang melakukan tindakan diskriminasi dan juga melarang pemberian insentif kepada petugas dala bentuk apapun.

Meskipun masih terdapat kekurangan pada dalam memberikan pelayanan publik dan sumber daya yang disediakan, MPP Kota Pekanbaru sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya, termasuk penyandang disabilitas. Terbukti berdasarkan hasil penelitian para penyandang disabilitas merasakan efisiensi, responsivitas dan non-partisan dalam pelayanan publik.

5.3 Saran

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

1. Sebaiknya petugas pelayanan publik diberikan pendidikan dan pelatihan khusus pelayanan publik bagi penyandang disabilitas agar pelayanan publik dapat diberikan secara optimal, wajar dan bermartabat sesuai dengan PP Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, Dan Perlindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas.
2. Diharapkan kepada penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini DPMPTSP Kota Pekanbaru 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.
3. Diharapkan kepada penyelenggara pelayanan publik agar dapat meningkatkan kesadaran publik terhadap kesamaan hak masyarakat dalam pelayanan publik dengan memberikan fasilitas yang juga ramah bagi penyandang disabilitas, baik fasilitas fisik dan non fisik.