

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan terkait Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batu adalah:

1. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik dilihat dari beberapa indikator yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan relatif), *Compability* (Kesesuain), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan uji coba), dan *Observability* (Kemudahan diamati). Indikator dari *Relatif Advantange* (keuntungan relatif) dari Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batu yaitu, Mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, asyarakat bisa mendapatkan pelayanan lebih dari satu pelayanan sekali datang di Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu. Indikator dari *Compability* (Kesesuaian) dari Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal pelayanan Publik Kota Batu yaitu, kesesuaian dengan prosedur pelayanan atau SOP, kesesuaian pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kota Batu. *Complexity* (Kerumitan), Inovasi Pelayanan Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu yaitu, kerumitan yang dialami oleh penyedia layanan dan pemberi layanan di Mal pelayanan Publik Kota Batu. *Triability* (Kemungkinan uji coba), yaitu, Inovasi Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu sebelum diresmikan dilakukan uji coba terlebih dahulu. *Observability* (Kemudahan diamati) yaitu, letak lokasi

Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu ini sangat strategis, mudah dijangkau.

2. Faktor pendukung dan faktor pendukung Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu. Faktor pendukung diantaranya: fasilitas, sarana dan prasana yang memadai, tempat pelayanan yang nyaman, aman dan mudah dijangkau, dan adanya dukungan penuh dari masyarakat pemerintah Kota Batu. Faktor penghambatnya diantaranya: belum tertatanya cara alur pelayanan di Mal Pelayanan Publik, masih ada stan instansi pelayanan yang belum banner atau petunjuk tentang alur tata cara pelayanan dan SOP, perlu dikembangkan SDM dari resepsionis, dan Masih terdapat beberapa petugas atau staff pelayanan yang tidak berada di stan pelayanan pada jam kerja.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Batu, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk penyelenggara atau pengelola Mal Pelayanan Publik Among Warga Kota Batu, sebaiknya memasang prosedur alur tata pelayanan dan SOP di Mal Pelayanan Publik, sehingga membantu masyarakat tidak mengalami kesulitan dan kerumitan ketika melakukan dan mendapatkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Among Warga.
2. Untuk stan-stan instansi pelayanan yang belum memasang banner tentang alur tata cara pelayanan atau SOP dari instansi, lebih baik memasang alur tata cara pelayanan atau SOP, agar membantu masyarakat lebih mudah dalam

mendapatkan pelayanan, dan tidak mengalami kebingungan ketika melakukan pelayanan.

3. Sebaiknya ada informasi jam kerja staff atau petugas mengenai jam kerja Mal Pelayanan Publik karena tidak ada staff atau petugas pelayanan di beberapa stan pelayanan pada saat jam kerja.
4. Sebaiknya dilakukan pelatihan terdahulu atau training kepada staff pelayanan bagian resepsionis sebelum ditetapkan sebagai staff resepsionis, agar tidak memberikan informasi yang salah kepada masyarakat

