

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan reformasi birokrasi melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima yaitu diundangkannya Permenpan RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP pada dasarnya merupakan pengintegrasian pelayanan publik dari daerah dengan berbagai pelayanan publik instansi pemerintah pusat, BUMN dan swasta. MPP merupakan model pelayanan terpadu generasi ketiga setelah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berdirinya pelayanan terpadu generasi ketiga yakni MPP, dinilai sebagai langkah pembaharuan bagi sistem pelayanan publik di Indonesia yang juga dapat memayungi PTSP tanpa mematikan pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Hingga akhir tahun 2019, sudah ada 18 MPP yang telah terbentuk dan diresmikan di berbagai daerah di Indonesia yaitu: Surabaya, Banyuwangi, DKI Jakarta, Denpasar, Tomohon, Karangasem, Badung, Batam, Probolinggo, Kota Padang, Kulon Progo, Banyumas, Sidoarjo, Pekanbaru, Sleman, Bogor, Sumedang dan Samarinda.

Dalam melakukan analisis penelitian ini ada lima indikator untuk melihat karakteristik dari penerapan sebuah inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo. *Relative advantage*, berdasarkan keuntungan yang diberikan dengan adanya inovasi MPP di Kabupaten Kulon Progo. Masyarakat disini paling dominan dalam mendapatkan keuntungannya, adapun hal ini dikarenakan berdasarkan pada tujuan dari inovasi MPP yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

*Compatibility* atau kesesuaian menunjukkan kesesuaian inovasi MPP di Kulon Progo ini lebih sesuai dengan kebutuhan dan yang telah di rencanakan oleh DPMPT. Sebagaimana dalam inovasi MPP ini DPMPT adalah sebagai yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dari MPP, sehingga bertanggungjawab atas keberhasilannya, kemudian *complexity* pada inovasi MPP di Kulon Progo dapat dengan mudah untuk dipahami, serta *triability* menunjukkan inovasi MPP benar – benar sudah di ujicobakan, kemudian masing-masing daerah mengadopsi inovasi ini, dalam penelitian ini masyarakat juga melakukan ujicoba yaitu dengan mengakses pelayanan yang ada di MPP. Terakhir, *observability* menunjukkan bahwa inovasi MPP ini dapat di lihat oleh penerima dari inovasi ini dalam hal ini yakni masyarakat, sehingga hal ini juga lah yang menjadi faktor masyarakat yang paling dominan dibandingkan dengan yang lainnya.

## **B. SARAN**

Berdasarkan temuan dan diskusi diatas, rekomendasi yang dapat penulis sampaikan terkait dengan inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Kulon Progo adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya penguatan regulasi Mal Pelayanan Publik, Mengingat bahwa Mal Pelayanan Publik bukan hanya sekedar menyediakan outlet pelayanan publik, tetapi pelayanan publik tersebut terintegrasi antar pelayanan pusat dan daerah dan melibatkan banyak pihak. Sehingga perlu diperkuatnya regulasi Mal Pelayanan Publik, seperti peraturan presiden yang mampu menjadi payung hukum dalam memperkuat legalitas MPP dan akan menambah semangat bagi semua pihak terkait untuk melaksanakan pelayanan publik di MPP.

2. Perlu ada jenis interaksi pelayanan online agar dapat lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat jika dapat diakses secara online melalui media online seperti twitter, facebook, instagram, Aplikasi MPP dll. Mengingat bahwa perkembangan teknologi yang semakin pesat.
3. Terlepas dari sudah meningkatnya pelayanan publik terutama di Kabupaten Kulon Progo, tentu masih terdapat adanya kekurangan di sana dan masih perlunya masukan dari masyarakat untuk memperbaikinya. Yang kemudian masyarakat dan pemerintahlah yang harus saling bekerjasama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mencapai tata pemerintahan yang baik ke depannya.