

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dalam hal kemudahan prosedur sudah dapat dikatakan baik namun belum berjalan efektif di karenakan belum maksimal dalam menggunakan website yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dimana belum berjalan sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Satu Pintu Kota Tangerang Selatan Tentang Mekanisme Prosedur Pelayanan.

2. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan bahwa sudah efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu. Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan memiliki ketentuan batas waktu pelayanan di 14 hari kerja dan keterbukaan informasi juga diterapkan dalam pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang dimana masyarakat akan dihubungi langsung oleh petugas apabila proses pelayanan sudah selesai atau masyarakat bisa menghubungi langsung *Call Center* Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

3. **Biaya Pelayanan**

Dapat disimpulkan bahwa di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan tidak ada biaya pelayanan diluar ketentuan, biaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah di tentukan oleh

Pemerintah Daerah biaya tersebut juga dinilai masyarakat terbilang masih terjangkau. Dapat dikatakan bahwa di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan tidak ditemukannya pemungutan liar (pungli) yang dilakukan kepada pengguna pelayanan.

#### 4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan memiliki kondisi yang nyaman dan lengkap, ketersediaan fasilitas berupa ruang tunggu, ruang bermain anak, ruang ibadah dan fasilitas pendukung berupa TV dan AC. Dalam hal teknologi dan informasi didukung dengan fasilitas komputerisasi yang telah memberikan dampak dalam membantu upaya untuk mengefektifkan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

#### 5. Kompetensi Pegawai

Dalam indikator ini menunjukan bahwa kompetensi atau sikap pegawai Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dalam melakukan pelayanan sudah maksimal, dengan pegawai bersikap ramah dan informatif sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan efektif dan tepat dengan SOP yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.

#### 6. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima dalam indikator ini menunjukan bahwa pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Selain itu masyarakat juga merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan yang diterima oleh masyarakat sudah efektif.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan menunjukkan bahwa masih adanya kekurangan. Hal ini menjadi saran atau masukan yang akan menjadi bahan evaluasi selanjutnya di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Adapun saran tersebut adalah:

1. Dapat segera memperbaiki sistem antrian secara online melalui website Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan
2. Perlu ditingkatkan sosialisasi lebih masif lagi terkait jenis pelayanan apa saja yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan melalui media sosial.
3. Dapat menjadikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan sebagai bahan evaluasi.