

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan konsep layanan terintegrasi dalam satu lokasi, MPP memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan administrasi dari berbagai instansi secara lebih mudah dan cepat. Inovasi yang telah diterapkan meliputi sistem antrean elektronik, layanan berbasis digital, serta penggabungan berbagai instansi dalam satu gedung untuk mengurangi birokrasi yang berbelit. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi layanan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, sehingga banyak pemohon datang dengan berkas yang tidak lengkap, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah dan kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA) juga menjadi permasalahan, terutama pada jam-jam sibuk yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Pemanfaatan teknologi digital seperti sistem antrean elektronik dan website MPP juga belum maksimal, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami cara menggunakannya. Selain itu, aksesibilitas layanan juga menjadi tantangan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota Purwodadi, sehingga layanan yang ada belum sepenuhnya merata. Kurangnya fasilitas pendukung seperti kursi tunggu yang memadai dan sistem informasi yang jelas turut mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan di MPP. Dengan demikian, meskipun inovasi MPP Grobogan telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik, masih diperlukan perbaikan dalam berbagai aspek, terutama dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta

penyediaan infrastruktur yang lebih baik agar pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, dan inklusif bagi seluruh masyarakat Kabupaten Grobogan.

Dengan demikian, inovasi MPP oleh DPMPTSP Kabupaten Grobogan telah memberikan kemudahan dalam pelayanan publik dengan konsep layanan terintegrasi yang lebih cepat dan efisien, menjawab rumusan masalah pertama mengenai bagaimana inovasi tersebut diterapkan. Namun, dalam implementasinya, inovasi ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, keterbatasan tenaga pelayanan, serta aksesibilitas yang belum merata. Hal ini menjawab rumusan masalah kedua yang menunjukkan bahwa meskipun inovasi telah dilakukan, masih terdapat hambatan yang perlu segera diatasi agar pelayanan publik benar-benar optimal dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan, sebagai berikut :

Peningkatan Pemahaman Masyarakat terhadap Prosedur Layanan Pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan masih menjadi kendala utama dalam efektivitas inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Grobogan. Oleh karena itu, DPMPTSP perlu meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan layanan dengan lebih masif. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, website resmi, maupun penyuluhan langsung di tingkat desa. Selain itu, penyediaan panduan layanan dalam bentuk brosur atau video tutorial di area MPP serta melalui platform digital akan membantu masyarakat memahami proses administrasi sebelum datang ke MPP, sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengajuan dokumen dan mempercepat proses pelayanan.

Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Digital

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik di MPP Grobogan masih belum maksimal, sehingga perlu dilakukan optimalisasi agar layanan menjadi lebih efisien. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah memperbaiki dan mengembangkan sistem antrean elektronik serta memastikan seluruh fasilitas digital, seperti website MPP, berfungsi dengan baik dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, penyediaan layanan pengajuan dan verifikasi dokumen secara online dapat menjadi solusi untuk mengurangi antrean fisik serta mempercepat proses administrasi. Inovasi lain yang dapat diterapkan adalah pengembangan aplikasi atau chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) yang dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi layanan secara cepat, interaktif, dan mudah dipahami.

Peningkatan Kapasitas dan Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas pelayanan di MPP Kabupaten Grobogan. Oleh karena itu, penambahan jumlah petugas pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk, perlu dilakukan guna mengurangi antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Selain itu, peningkatan kapasitas petugas juga harus menjadi prioritas dengan memberikan pelatihan berkala agar mereka lebih responsif, profesional, dan memiliki keterampilan dalam menangani berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dengan adanya SDM yang kompeten dan jumlah yang mencukupi, diharapkan pelayanan publik di MPP dapat berjalan lebih optimal dan efisien.

Peningkatan Aksesibilitas Layanan bagi Masyarakat di Wilayah Terpencil

Salah satu kendala utama dalam implementasi MPP adalah keterbatasan aksesibilitas bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota Purwodadi. Untuk mengatasi permasalahan ini, DPMPTSP dapat mengadakan program Pelayanan Keliling, di mana unit layanan bergerak akan menjangkau kecamatan-kecamatan yang sulit mengakses MPP. Program ini akan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa harus

menempuh perjalanan jauh. Selain itu, penyediaan layanan mobile atau loket layanan di kantor kecamatan sebagai titik pelayanan alternatif juga dapat menjadi solusi yang efektif. Dengan adanya strategi ini, pelayanan publik dapat menjangkau seluruh masyarakat secara lebih merata dan inklusif.

Perbaikan Infrastruktur dan Kenyamanan Layanan Fasilitas yang kurang memadai di MPP Kabupaten Grobogan masih menjadi keluhan utama masyarakat, terutama dalam hal kenyamanan saat menunggu pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan penambahan jumlah kursi tunggu agar masyarakat tidak perlu berdiri dalam waktu yang lama. Selain itu, perbaikan sistem antrean juga perlu dilakukan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih tertib dan teratur. Pemeliharaan berkala terhadap fasilitas MPP, seperti mesin antrean, layar informasi digital, serta sarana dan prasarana lainnya, harus dilakukan untuk memastikan layanan berjalan lancar tanpa gangguan teknis. Dengan adanya perbaikan infrastruktur ini, pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik akan menjadi lebih nyaman dan efisien.

Dengan saran ini diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penanggung jawab serta koordinator Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Grobogan dapat menyikapi hambatan tersebut dan dapat segera mengatasinya, agar dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) ini masyarakat dapat lebih terbantu dan puas tanpa mengalami keluhan apapun di dalam aktivitas pelayanan publik. Sehingga dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) ini tidak percuma dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Grobogan.