

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan seluruh rangkaian analisis dan temuan di lapangan mengenai strategi DPMPTSP dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi Kabupaten Grobogan, dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah yang diambil sudah berada di jalur yang sangat tepat. Pemerintah daerah melalui DPMPTSP telah berhasil mewujudkan visi pelayanan satu atap yang nyata dengan menyatukan 33 instansi lintas sektor ke dalam satu gedung yang modern dan strategis. Strategi ini terbukti sangat ampuh dalam memangkas birokrasi yang dulunya berbelit-belit dan tersebar di banyak lokasi, sehingga masyarakat kini merasa jauh lebih mudah karena semua urusan administrasi bisa diselesaikan hanya di satu tempat saja. Keberhasilan ini didukung penuh oleh komitmen pimpinan yang kuat dan penyediaan fasilitas gedung yang sangat nyaman, bersih, serta sejuk, yang memberikan pengalaman baru bagi warga Grobogan dalam berurusan dengan kantor pemerintahan.

Sisi positif yang paling menonjol dari hasil penelitian ini adalah profesionalisme dan keramahan para petugas loket yang telah berhasil mengubah citra birokrasi yang dulunya kaku menjadi lebih komunikatif dan melayani. Warga merasa sangat terbantu dengan penjelasan petugas yang sabar, terutama saat mereka menghadapi kebingungan terkait syarat-syarat dokumen yang rumit. Selain itu, penggunaan teknologi digital dalam sistem antrean dan Survei Kepuasan Masyarakat

(SKM) menunjukkan bahwa MPP Srikandi sudah mulai beradaptasi dengan sistem pemerintahan modern yang transparan. Nilai survei yang mencapai angka sangat baik (di atas 90) menjadi bukti konkret bahwa secara umum masyarakat merasa puas dan sangat terbantu dengan keberadaan mal pelayanan ini sebagai solusi urusan kependudukan maupun perizinan usaha.

Namun demikian, di balik kesuksesan tersebut, masih terdapat beberapa celah atau hambatan teknis yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak pengelola. Masalah utama yang sering muncul adalah ketergantungan yang terlalu tinggi pada sistem teknologi informasi pusat yang terkadang mengalami gangguan atau masa pemeliharaan (*maintenance*) dalam waktu lama, sehingga pelayanan di daerah menjadi lumpuh. Selain itu, masalah koordinasi sumber daya manusia antar instansi masih menjadi ganjalan, terutama terkait kedisiplinan jam kerja petugas yang seringkali terlambat membuka loket karena harus melaksanakan kewajiban di kantor induk masing-masing. Hal ini berdampak langsung pada kecepatan pelayanan di jam-jam sibuk, di mana warga seringkali masih harus mengantre cukup lama untuk mendapatkan giliran dilayani.

Secara keseluruhan, strategi penyelenggaraan MPP Srikandi telah berhasil membangun fondasi pelayanan publik yang kuat dan bermartabat di Kabupaten Grobogan. Meskipun masih ada kendala teknis dan administratif, arah perubahan yang dilakukan sudah menunjukkan kemajuan yang sangat signifikan dibandingkan model pelayanan lama. Keberhasilan ini bukan hanya soal gedung yang megah, tapi soal

bagaimana pemerintah daerah mampu mendengarkan kebutuhan rakyatnya akan layanan yang mudah, murah, dan transparan. Evaluasi rutin yang sudah berjalan menjadi modal berharga bagi DPMPTSP untuk terus melakukan perbaikan kecil setiap harinya agar kualitas pelayanan tidak menurun. Dengan sedikit polesan pada sinkronisasi jam kerja dan penguatan sistem teknologi cadangan, MPP Srikandi sangat berpotensi menjadi percontohan pusat pelayanan publik terbaik di tingkat nasional.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan evaluasi yang telah dilakukan, ada beberapa langkah perbaikan yang sangat penting untuk segera dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Grobogan agar pelayanan di MPP Srikandi semakin prima. Saran pertama yang paling mendesak adalah perlunya kebijakan tegas dari tingkat pimpinan daerah (Bupati) mengenai pengaturan jam kerja petugas lintas instansi. Harus ada regulasi yang mewajibkan seluruh petugas yang ditunjuk di MPP Srikandi untuk fokus penuh melayani di gedung MPP tanpa harus melakukan apel pagi atau presensi di kantor induk terlebih dahulu. Dengan adanya aturan yang sinkron ini, seluruh loket pelayanan dipastikan sudah siap melayani warga tepat pukul 08.00 pagi, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu petugas yang datang terlambat akibat urusan administratif di kantor asal mereka.

Saran kedua berkaitan dengan penguatan infrastruktur teknologi informasi untuk mengatasi seringnya terjadi gangguan sistem dari pusat. Pihak pengelola MPP Srikandi perlu membangun sistem jaringan cadangan (*backup system*) atau memiliki

prosedur operasi standar (SOP) manual yang jelas saat aplikasi utama sedang dalam masa pemeliharaan (*maintenance*). Dengan adanya rencana cadangan ini, petugas tidak perlu lagi menyuruh warga pulang dengan tangan hampa, melainkan tetap bisa menerima berkas secara offline untuk kemudian diinput saat sistem sudah normal kembali. Selain itu, penyediaan fasilitas layanan mandiri (*self-service kiosk*) atau mesin otomatis untuk urusan yang sederhana (seperti cetak ulang atau cek status dokumen) akan sangat membantu mengurangi antrean panjang di loket manual.

Saran ketiga adalah perlunya manajemen beban kerja yang lebih dinamis, terutama pada jam-jam sibuk di mana jumlah pengunjung melonjak tajam. Pengelola harus mulai menerapkan sistem petugas cadangan yang bisa segera membantu di loket-loket "favorit" seperti loket KTP atau perizinan usaha jika antrean sudah melebihi kapasitas ruang tunggu. Pemanfaatan sistem pendaftaran antrean secara online melalui aplikasi atau WhatsApp juga sangat disarankan agar warga bisa memilih jam kedatangan yang pasti dari rumah, sehingga tidak terjadi penumpukan massa di waktu yang sama. Hal ini tidak hanya akan mempercepat durasi pelayanan, tetapi juga menjaga kenyamanan warga agar tidak merasa sumpek saat mengantre di dalam gedung.

Terakhir, saran keempat adalah perlunya penguatan sosialisasi mengenai prasyarat dokumen di tingkat paling bawah, yaitu melalui kantor desa atau media sosial resmi pemerintah daerah. Banyak keterlambatan di loket terjadi karena warga membawa berkas yang tidak lengkap atau data yang tidak cocok, sehingga petugas harus membuang waktu lama untuk menjelaskan kembali syarat-syaratnya. Jika

masyarakat sudah paham betul berkas apa saja yang harus dibawa sebelum berangkat ke MPP Srikandi, maka proses verifikasi di loket akan jauh lebih cepat dan efisien. Dengan menjalankan saran-saran ini secara konsisten, MPP Srikandi akan mampu mempertahankan nilai kepuasan masyarakat yang tinggi dan benar-benar menjadi pusat pelayanan publik yang membanggakan bagi seluruh warga Kabupaten Grobogan.