

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa:

1. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Bantul merasa puas terhadap pelayan yang diberikan yaitu pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan baik dari sisi prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta keadilan pelayanan. Selain itu nilai SKM di MPP Bantul pada layanan informasi dengan IKM 96,8 dengan nilai sangat baik (A) dan layanan konsultasi menduduki IKM 92.03 dengan nilai sangat baik (A) menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan.
2. Masih terdapat beberapa kendala yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Bantul yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala eksternal menunjukkan bahwa MPP kurang powerful dalam memanage semua petugas gerai, kurangnya kepastian dari petugas yang sering datang tidak tepat waktu, tidak adanya website resmi MPP. Selain itu terdapat faktor eksternal yang menyebabkan terkendalanya pelaksanaan pelayanan publik di MPP yaitu kurang familiar dengan IT dan menginginkan pelayanan yang diberikan selesai hari itu juga.
3. Terkait upaya pemberian pelayanan prima di MPP Bantul telah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Upaya tersebut baik

menyangkut SDM, sarana prasarana, dan hal lain yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

B. SARAN

1. Untuk MPP Bantul sebaiknya memperkuat koordinasi dengan dinas terkait agar petugas lebih bertanggung jawab.
2. Untuk Pemerintah daerah Bantul perlu mengeluarkan SK terkait kode etik yang berisi sanksi administratif dan sanksi kepegawaian kepada petugas gerai yang sering terlambat.
3. Untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) perlu meningkatkan komitmen terhadap pelayanan dengan memastikan petugas disiplin.
4. Untuk petugas gerai perlu meningkatkan profesionalisme dengan mengikuti pelatihan berkala.
5. Untuk masyarakat sebagai pengguna layanan harus aktif dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Benny S. Pasaribu, 2022. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN. Banten, hlm 9
- Gresik, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kabupaten (2022). *Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Tahun 2022*, kabupaten gresik
- Jumroh, M. S., & Pratama, M. Y. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Penerbit Insan Cendekia Mandiri. Kabupaten Solok, Prov Sumatra Barat, Hlm 192-193
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, Kabupaten sidoarjo. hlm 16-17
- Penelitian Dan Pengembangan Dan, B. (2020). *Modul Indeks Kepuasan Masyarakat Kementrian Agama Republik Indonesia*.
- Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan Prima*. Penerbit Tahta Media. Sukoharjo, Hlm 3
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*, Penerbit Tahta Media Groub, samarinda. Hlm 11
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*, Prenada Media. Jakarta
- Syah, N. K. W., & Sulistiyani, S. *Buku Pelayanan Prima*. Penerbit Kresna Bina Insan Prima, surabaya. hlm 15-61
- Wier Ritonga. (2020). *Pelayanan Prima*, PT Muara, surabaya, hlm 108-177

Jurnal:

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. Hlm 68. <https://e-journal.unair.ac.id/JAP/article/download/59244/29139>
- Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Cimahi. Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(1), 127-152. <http://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/2249>
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, 2(12) <https://ojs.darulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/1768>
- Hidayat, S. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1b), 1238-1251. <https://teewanjournal.com/index.php/peng/article/view/1063>
- Ma'ruf, Z. Z. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk dan Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Publik*, 14(1), 1-12. <https://jurnal.pps.uniga.ac.id/index.php/jurnalpublik/article/view/18/20>
- Saputri, M., & Jumiati, J. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(1), 34-39. <http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/595>

Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 111-117. <http://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/206>

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038. Sekretariat Negara Jakarta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708. Jakarta

Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Bantul Nomor 43 Tahun 2023 tentang Operasionalisasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Berita Daerah Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 43. Bantul

Skripsi:

Bia Adriana Intan. (2023) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Mal Pelayanan Publik Timor-Atambua.*” UPT Perpustakaan Undana. Hlm 12

Dewi, Y. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan.* Skripsi Jur. Manaj. Fak. Ekon. Univ. Borneo Tarakan. Hlm 4

Febrianto, W. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo* (Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" Jawa Timur) hlm 12

Syafmiwan, G. (2025). *Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Bantul* (doctoral dissertation, universitas muhammadiyah yogyakarta). hlm 6

Yuliana, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tegal Sari Mandala III Medan Denai* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area). Hlm 1-8

Internet:

Ombudsman RI. (2023) "Data Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Tahun 2023." [https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-manajemen-pencegahan-maladministrasi/data-penilaian-kepatuhan-terhadap-standar-pelayanan-publik-tingkat provinsi-tahun-2023](https://data.ombudsman.go.id/keasistenan-utama-manajemen-pencegahan-maladministrasi/data-penilaian-kepatuhan-terhadap-standar-pelayanan-publik-tingkat-provinsi-tahun-2023). diakses 11 Oktober 2025.

Ombudsman RI. (2025), "Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat-Ombudsman RI, "https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat". diakses 16 Oktober 2025