

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan .hasil pengamatan penulis di lapangan mengenai Pelayanan Publik Kota Bekasi di Mal Bekasi *Trade Center* Tahun 2022 dengan menggunakan teori Zeithami-Parasuraman-Berry sebagai alat ukur untuk melihat bagaimana mekanisme pelayanan Mal Bekasi *Trade Center* di tahun 2022 dalam meningkatkan kebutuhan masyarakat. Hasil yang ditemukan yaitu:

1. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), pada sistem fasilitas sudah jauh lebih baik dari tempat sebelumnya di Mal Bekasi Junction seperti disediakan fasilitas pendukung seperti tempat ruang tunggu yang luas, Gerai UMKM, tempat bermain anak-anak, mushola, tempat wudhu, dan toilet .
2. Indikator Keandalan (*Reliability*), pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* belum lengkap pada bagian penglegalisir berkas yang belum disediakan.
3. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* belum cukup baik karena kurangnya pegawai atau sumber daya manusianya pada bagian layanan SIM.
4. Indikator Jaminan (*Assurance*), dikatakan cukup baik kerana pada saat peneliti kelapangan dengan menyesuaikan dengan peraturan Kepmenpan Nomor 63.memang benar jika yang dilakukan pegawai dalam memberikan

pelayanan sudah dilakukan dengan baik, sopan, dan ramah yang membuat terdapat jaminan yang baik walaupun tidak besar tapi berdampak positif.

5. Indikator Empati (*Empathy*) menyatakan bahwa kinerja pegawai sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik yang dimana mereka menyediakan suatu kain untuk warga yang menggunakan pakaian yang tidak semestinya, jika tidak di berikan maka berimbas pada pengguna lain yang merasa tidak nyaman dan pihak dari Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* juga terkena masalah seperti dipantau dengan CCTV yang terhubung langsung oleh ke Kepala Dinas PTSP dan Pak Wali kota.
6. Dari kesimpulan 5 indikator di atas penulis menarik kesimpulan bahwa Pelayanan Publik Kota Bekasi di Mal Bekasi *Trade Center* tahun 2022 dari fasilitas serta layanan sudah lebih baik tetapi terkendala terhadap tidak disediakan legalisir yang seharusnya tempat yang sudah lengkap ini menyediakan hal tersebut dan kurangnya sumber daya manusia atau pegawai layanan yang banyak diminati masyarakat seperti layanan SIM.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Pelayanan Publik Kota Bekasi di Mal Bekasi *Trade Center* Tahun 2022 memberikan saran atau masukan seperti :

1. Pelayanan Publik Kota Bekasi di Mal Bekasi *Trade Center* perlu adanya legalisir berkas pada layanan, karena seharusnya dengan pelayanan publik yang ditempatkan satu tempat ini kendala terhadap masalah dengan legalisir seperti ini tidak ada.
2. Butuh ditambahkan sumber daya manusia di tempat layanan yang sering dikunjungi agar layanan di lakukan dengan cepat.
3. Untuk masyarakat diharapkan datang ketempat layanan dengan pakaian yang sopan karena walaupun tempat ini di tempatkan di Mal tapi tetap saja ini adalah instansi pemerintah yang didalamnya juga terdapat layanan Polres, jadi agar pelayanan dilakukan tanpa kendala maka harus mengikuti aturan yang sudah ada.