

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. MPP Pandeglang berperan cukup baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat, penyediaan fasilitas sarana yang baik, dan pengelolaan pengaduan yang terstruktur dengan baik tanpa ada kecurangan dari pihak instansi. Hal tersebut dapat terjadi karena pihak instansi telah sesuai menerapkan point dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Kendala yang terjadi pertama berupa sikap tidak disiplin oleh petugas instansi Mal Pelayanan Publik Pandeglang, seperti sikap mencampuri permasalahan pribadi terhadap pekerjaan, dan kekompakan petugas yang berkurang, sikap tersebut harus segera dihilangkan karena berdampak terhadap menurunnya kualitas pelayanan, kendala kedua yaitu sikap petugas instansi yang diskriminatif kepada beberapa masyarakat tidak mampu dalam memberikan layanan.

**B. Saran**

1. Pemerintah daerah harus lebih mengawasi proses pelayanan yang dilakukan instansi Mal Pelayanan Publik Pandeglang, lebih teliti, dan melakukan evaluasi terkait kekurangan pihak instansi dalam menyediakan pelayanan untuk masyarakat, sehingga instansi dapat melahirkan layanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya.
2. Instansi harus memberikan layanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat, dan dapat mengatasi semua kendala yang dialami masyarakat tanpa adanya pembedaan antara masyarakat mampu dan tidak mampu.
3. Masyarakat harus lebih mempersiapkan dengan baik terkait layanan yang membutuhkan berkas persyaratan sehingga pelayan dapat dilaksanakan dengan semestinya.