

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang pada tahun 2020-2021 sejauh ini sudah berjalan secara optimal. Pihak implementor telah mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berdaya saing global, meskipun ditengah penyebaran virus pandemi Covid-19. Respon-respon positif dari masyarakat yang mengunjungi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang menjadikannya bukti bahwa kebermanfaatannya telah dirasakan oleh sasaran kebijakan. Bukan hanya itu, dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2021 yang didapatkan yaitu 86,75 atau dengan kategori pelayanan baik. Kemudian dianalisis dan ditinjau menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Merilee S. Grindle, bahwasanya dilihat dari dimensi isi kebijakan serta dimensi konteks kebijakan, sejauh ini pihak implementor kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang telah mampu dengan baik menerapkan beberapa indikator-indikator yang terdapat di dalam dua dimensi tersebut. Adanya kepentingan yang sama antara masyarakat dengan implementor kebijakan, mampu menghadirkan kebermanfaatan dari kebijakan, pegawai yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik, sumberdaya yang memadai dan profesional, strategi yang dihadirkan oleh para aktor kebijakan, terdapatnya kedekatan emosional antara Pemerintah dengan masyarakat, serta komitmen

tinggi yang dimiliki oleh para pegawai merupakan bukti bahwa dua dimensi ini telah terimplementasi dengan baik dan benar, meskipun masih ada kendala yang ditemukan dalam pengimplementasian kebijakan seperti perubahan yang diinginkan dari kebijakan tidak dibarengi dengan usaha dari pihak implementor kebijakan untuk mempromosikan fungsi dan informasi Mal Pelayanan Publik ditempat umum yang tersedia, dalam hal pengambilan keputusan hanya mengandalkan regulasi/peraturan perundangan yang mengatur saja serta yang terakhir masih ditemukannya beberapa layanan yang sempat terhenti akibat dari adanya pembatasan pada masa pandemi Covid-19 ini.

2. Faktor-faktor pendorong keberhasilan pengimplementasian kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang, yaitu: (1) faktor kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi. Terdapatnya kepentingan yang sama antara pihak implementor kebijakan dengan masyarakat yang menginginkan adanya perubahan pelayanan publik yang lebih baik terutama dalam memberikan layanan kepada masyarakat, (2) faktor tipe manfaat yang diperoleh. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang mampu menghadirkan sebuah pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan, yang menjadikannya pantas mendapatkan *feedback* positif dari masyarakat yang berkunjung, (3) faktor pelaksana program. Sejauh ini para pegawai yang terdapat telah menjalankan tugasnya semaksimal mungkin, yang mana hal tersebut dapat dilihat dari hasil nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, (4)

faktor sumber-sumber daya yang digunakan. Pelaksana program dari kebijakan ini merupakan orang-orang yang profesional dalam bidangnya, serta fasilitas sarana dan prasarana yang ada pun dapat dikatakan sudah memadai dan ramah untuk dikunjungi oleh siapapun, (5) faktor kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat. Pihak implementor mampu untuk beradaptasi dan mampu melakukan transformasi pelayanan untuk keluar dari masa-masa sulit pandemi Covid-19, (6) faktor karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa. Pihak implementor kebijakan mampu menghadirkan nilai *emphaty* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini lah yang menciptakan adanya kedekatan emosional antara masyarakat dengan Pemerintah, (7) faktor tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana. Terdapatnya komitmen yang tinggi dari para pegawai untuk terus memberikan hasil kerja yang maksimal.

Sedangkan faktor-faktor yang menjadi penghambat dari implementasi kebijakan ini, yaitu (1) faktor derajat perubahan yang diinginkan. Harapan besar akan adanya perubahan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Batang, tidak dibarengi dengan usaha pihak implementor untuk menyebarkan informasi secara masif mengenai Mal Pelayanan Publik di sekitaran tempat fasilitas umum yang tersedia, informasi yang ada hanya disebarkan disekitar wilayah pelayanan dan melalui media online yang notabene belum semua orang dapat menggunakan internet dengan baik, dan (2) faktor letak pengambilan keputusan. Ketika menjumpai suatu

permasalahan akan diselesaikan berdasarkan pada regulasi/peraturan perundangan yang mengatur saja, namun justru yang terjadi hal tersebut menimbulkan masalah baru ketika regulasi/peraturan yang digunakan mengalami pembaharuan dan belum dapat digunakan dengan baik.

4.2 Saran

Berikut adalah saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Pihak pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang kedepannya dapat lebih masif dan struktur dalam hal memberikan informasi di tempat umum seperti alun-alun, ataupun tempat yang biasa digunakan untuk berlalu lalang masyarakat. Pihak implementor kebijakan juga dapat menggerakkan pihak pemerintah desa/pihak kecamatan untuk menyebar luaskannya kepada ketua RT/RW setempat, agar informasi yang diberikan dapat lebih terstruktur dan dipahami oleh warga sekitar.
2. Pelaksana kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang dapat lebih mengedepankan pengambilan keputusan berdasarkan dari hasil rapat yang dilakukan antara masyarakat dengan OPD maupun instansi vertikal yang terdapat di MPP Batang agar kegiatan pelayanan yang dilakukan lebih efektif. Selain itu dengan ikut menyertakan masyarakat didalamnya, setidaknya dapat menumbuhkan nilai demokrasi dari musyawarah dan mufakat.