

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Penerapan pendekatan *Whole of Government* dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang menunjukkan belum semua indikator pelayanan publik yang baik dapat dipenuhi, sehingga belum optimal. Secara umum DPMPTSP selaku koordinator penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik telah mampu melakukan sesuai dengan indikator-indikator menurut teori penerapan dan tantangan umum WoG dari Sudrajat. Dilihat dari penguatan koordinasi dengan OPD, respon-respon positif dari OPD yang bergabung di dalamnya menunjukkan pihak koordinator telah mampu memberikan fasilitas dan menciptakan suasana yang nyaman sehingga menciptakan adanya koalisi sosial yang kemudian berdampak pada proses koordinasi yang semakin mudah. Kapasitas SDM dan institusi dari masing-masing OPD juga menjadi saling terdorong untuk menyamakan standar dengan OPD yang lainnya. Dengan adanya MPP dan ditempatkan menjadi satu lokasi yang sama menjadikan OPD di MPP harus menyamakan standar pelayanan publik yang sama. Pemanfaatan teknologi dari OPD yang ada di MPP Kabupaten Batang untuk memberikan pelayanan publik juga menjadi tolak ukur keberhasilan dalam menghadapi tantangan umum dari pendekatan *Whole of Government* itu sendiri. Kepemimpinan juga berjalan dengan baik yang juga turut menjadi andil dalam terlaksananya pelayanan publik dengan pendekatan WoG untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menggunakan pendekatan *Whole of Government*. Namun demikian lembaga koordinasi khusus dan gugus tugas belum terbentuk karena

keterbatasan SDM.

Penelitian ini menyimpulkan faktor-faktor pendorong keberhasilan pendekatan *Whole of Government* dalam pelayanan publik di MPP Kabupaten Batang, yaitu: (1) faktor penguatan koordinasi antar lembaga. Terdapat upaya-upaya untuk memperkuat koordinasi antar lembaga yang membuat pola koordinasi lebih cepat dan efisien; (2) faktor koalisi sosial. Koordinator Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang mampu menciptakan suasana dan interaksi yang nyaman di lingkungan kerja sehingga melahirkan koordinasi alamiah di Tengah-tengah pegawai; (3) faktor kapasitas SDM dan institusi. Sejauh ini OPD yang tergabung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang dapat menyetarakan kualitas dari SDM dan institusi dengan program dan upaya yang mereka lakukan; (4) faktor nilai budaya dan organisasi. OPD yang ada di MPP juga menyesuaikan dengan pola yang sama secara pelayanan dengan OPD yang lain baik secara etos kerja dan pemanfaatan teknologi; (5) faktor kepemimpinan. Kepemimpinan di MPP melalui kinerja dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Batang berjalan dengan baik ditunjukkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 89,02 yang merupakan kategori sangat baik dan berbagai penghargaan yang diraih MPP Kabupaten Batang dalam memberikan pelayanan publik

Sedangkan faktor-faktor yang menghambat penerapan pendekat WoG di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yakni (1) faktor pembentukan Lembaga koordinasi khusus yang ditujukan untuk mengkoordinasikan lembaga-lembaga terkait sehingga terdapat sebuah *permanent system* dalam MPP belum dilaksanakan di MPP Kabupaten Batang, dan; (2) faktor pembentukan gugus tugas

yang bertugas memfokuskan proses koordinasi antar lembaga yang tidak ditemukan yang sebenarnya bisa mempercepat koordinasi lembaga-lembaga yang saling berkaitan sehingga proses sinkronisasi menjadi lebih efisien. Selain itu, perawatan perangkat keras dan lunak juga harus diperhatikan dalam menjalankan pelayanan publik berbasis digital karena pada pelaksanaannya masih ditemukan ada gangguan pada sistem yang bersifat teknis yang apabila tidak diperhatikan akan menjadikan penghambat dikemudian hari.

## **1.2 Saran**

Berikut saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Koordinator Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang dikemudian hari dapat membentuk adanya lembaga koordinasi khusus sebagai sebuah *permanent system* serta gusgus tugas yang membantu dalam membentuk dan menjaga koordinasi dengan OPD yang ada karena apabila mengandalkan perasaan saling mengerti untuk melaksanakan tugas dan kewajiban masing-masing belum tentu menjamin hubungan dan koordinasi dengan baik.
2. Penggunaan teknologi dan sistem online pada OPD yang ada di MPP harus diiringi dengan upaya untuk menjaga keprimaan peralatan baik hardware atau pun software sehingga dalam melakukan pelayanan berbasis online ini tidak teerjadi kendala yang membuat masyarakat menjadi dirugikan pada saat proses pelayanan.