

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian efektivitas penelitian MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di MPP Kabupaten Jepara dapat ditarik kesimpulan bahwa:

a) Efektivitas MPP dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara

Efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara dilihat berdasarkan tiga indikator efektivitas organisasi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berdasarkan hasil temuan lapangan yang telah diuraikan dan dianalisis, maka pada indikator pencapaian tujuan dapat disimpulkan bahwa MPP Kabupaten Jepara yaitu memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan maupun *non* perizinan, namun masih terdapat permasalahan pada kecepatan dan keterjangkauan pelayanan. Pada indikator integrasi, MPP Kabupaten Jepara mengintegrasikan sumber daya yang ada melalui kegiatan sosialisasi untuk pelaksanaan pelayan perizinan maupun *non* perizinan namun masih terdapat permasalahan yaitu pelaksanaan sosialisasi masih kurang masif. Pada indikator adaptasi, MPP Kabupaten Jepara memiliki permasalahan dalam beradaptasi dengan lingkungan baru yaitu masih terdapat beberapa OPD yang tidak memberikan layanan di MPP Kabupaten Jepara secara *full time*.

b) Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas MPP dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara

Faktor pendorong dan penghambat efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kab. Jepara dilihat berdasarkan empat karakteristik yang dapat menentukan efektivitas suatu organisasi, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, serta kebijakan dan praktik manajemen. Di bawah ini merupakan faktor pendorong dan penghambat efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara

- **Faktor Pendorong Efektivitas MPP dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara**

Pembagian tupoksi yang jelas dapat menjadikan seluruh pihak bekerja sesuai dengan pembagian tupoksi masing-masing tanpa adanya tumpang tindih tupoksi. Dengan adanya komunikasi yang baik menunjang kinerja pegawai di MPP Kabupaten Jepara. Pegawai yang memiliki dedikasi tinggi dalam bekerja serta kinerja yang baik dapat mendukung kinerja penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta pengawasan yang baik MPP Kabupaten Jepara dilakukan agar organisasi berjalan dengan efektif. Faktor- Faktor tersebut merupakan faktor yang mendukung efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara.

- **Faktor Penghambat Efektivitas MPP dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara**

Sejumlah dinas teknis belum memberikan pelayanan sepenuhnya di MPP Kabupaten Jepara dan perkembangan era digital menghambat penyelenggaraan pelayanan MPP Kabupaten Jepara karena sistem pelayanan sesekali mengalami gangguan. Banyaknya jumlah pegawai dan adanya sistem *rolling* dari OPD terkait dalam mendelegasikan pegawainya untuk memberikan pelayanan di MPP Kabupaten Jepara sehingga mengakibatkan petugas penyelenggara layanan tidak saling mengenal dan lingkungan kerja menjadi kurang harmonis. Regulasi mekanisme kerja sama terkait pengaturan pelayanan menjadi tanggung jawab dari masing-masing instansi atau OPD, sehingga proses verifikasi masih kurang cepat. Belum adanya pegawai khusus yang memiliki kompetensi dalam bidang pengelolaan media sehingga dapat menghambat pengembangan informasi dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara. Penetapan tujuan strategis belum diimbangi dengan upaya yang tepat sehingga menghambat pencapaian tersebut. Faktor- Faktor tersebut merupakan faktor yang menghambat efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara.

4.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk memberikan masukan kepada penyelenggara MPP Kabupaten Jepara terkait permasalahan efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara:

1. Berdasarkan permasalahan kecepatan pelaksanaan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara, saran yang dapat diberikan adalah dalam melakukan perbaikan sistem online dapat dilakukan saat tidak jam operasional sistem bekerja dan perlunya peningkatan kecepatan proses verifikasi administrasi perizinan terkhusus untuk dinas-dinas teknis sehingga surat rekomendasi cepat untuk dikeluarkan, selain itu agar SOP dapat dilaksanakan sesuai realisasi maka perlu adanya penyesuaian regulasi SOP yang mengatur terkait waktu perizinan dan *non* perizinan.
2. Berdasarkan permasalahan keterjangkauan pelaksanaan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara, saran yang dapat diberikan adalah mengelola akun sosial media secara masif agar informasi-informasi yang ingin disampaikan sampai kepada masyarakat atau dapat melakukan kerjasama dengan pihak swasta. Untuk permasalahan keterjangkauan lainnya, saran yang dapat diberikan yaitu dengan memberikan identitas bangunan MPP Kabupaten Jepara dengan menambahkan tulisan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jepara pada bagian depan gedung, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui keberadaan MPP tersebut. Saran untuk permasalahan keterjangkauan selanjutnya yaitu dengan menetapkan salah satu petugas untuk mengarahkan masyarakat ke mesin antrian, sehingga masyarakat pengguna layanan akan mendapatkan layanan sesuai dengan nomor antrian dan untuk meminimalisir terjadinya diskriminasi pelayanan.

3. Berdasarkan permasalahan sosialisasi pelaksanaan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara, saran yang dapat diberikan yaitu perlu adanya kebijakan atau program sosialisasi yang masif untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait keberadaan MPP Kabupaten Jepara khususnya kepada desa-desa.
4. Berdasarkan permasalahan penyesuaian perubahan lingkungan pelaksanaan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara, saran yang dapat diberikan yaitu dengan menegaskan regulasi terkait penyelenggaraan MPP khususnya kepada OPD-OPD teknis untuk mencapai keterpaduan dan integrasi menyeluruh dalam menyelenggarakan MPP Kabupaten Jepara.