

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Implementasi kebijakan dalam bentuk penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang, sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Bupati Rembang Nomor 38 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik maka dengan menggunakan analisis implementasi kebijakan yang diperkenalkan oleh Grindle digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan. Menghadirkan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang sebagai sarana pelayanan yang memberikan kemudahan dalam proses pelayanan berbentuk perizinan dan non perizinan melalui layanan integrasi dengan kesederhanaan syarat, prosedur, dan teknis, maka kehadiran akan kebijakan ini menjadi suatu harapan besar bagi masyarakat Kabupaten Rembang untuk tercipta kemudahan, kecepatan, transparansi, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan dalam proses pelayanan publik.

Kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah menunjukkan adanya aspek yang menjadi nilai keberhasilan kebijakan. Berdasarkan isi atau *content of policy*, terdapatnya kepentingan yang sama antara pihak implementator kebijakan dan masyarakat atas pengharapan untuk tercipta pelayanan yang lebih mudah dan cepat, kemudian terlihat adanya nilai kebermanfaatan yang dirasakan dalam proses pelayanan yang tidak lagi dilakukan secara egosektoral, serta profesionalitas dari pihak

implementator dalam menjalankan tugas dan fungsi dengan baik sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Terlebih, komitmen, kerja sama, dan sinergi pelaksana kebijakan juga terbentuk, hingga penyediaan sumber daya berupa sarana pra sarana dan sumber daya yang mendukung dalam keberjalanan kebijakan menjadi bukti keterdukungan dan keterpenuhan aspek keberhasilan pada keberjalanan kebijakan ini.

Kemudian ditinjau dalam konteks atau *context of policy*, di mana bahasan ini sifatnya lebih politis dalam mengukur kualitas kebijakan yang dijalankan. Pihak implementator telah menguasai dengan baik pada ketiga indikator Grindle tersebut sehingga resistensi atau hambatan-hambatan yang terjadi dapat terjawabkan. Hadirnya Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang sebagai sarana untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menjalankan proses pelayanan baik perizinaan dan non perizinan, dan pihak yang memiliki kewenangan atas pemberian bentuk pelayanan tersebut adalah DPMPTSP Kabupaten Rembang, sebagaimana intruksi Peraturan Bupati Rembang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada DPMPTSP. Melalui pendelegasian tersebut, terdapat beberapa unsur pihak (dinas teknis) yang merasa keberatan. Dugaan atas praktik kepentingan dan tindakan maladministrasi muncul akibat pihak yang belum dapat memberikan dari apa yang menjadi kewenangan sebelumnya kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang. Terdapat beberapa pihak yang tidak mau melepaskan kewenangan kepada pihak yang tidak menjadi *concern* bidangnya. Hal tersebut sifatnya

tentu saling tarik menarik karena tidak mungkin semudah itu seorang kepala dinas dipaksakan oleh Bupati Kabupaten Rembang untuk melepas kewenangan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang. Sehingga hadirnya Mal Pelayanan Publik tidak semua jenis pelayanan dalam bentuk perizinan dan non perizinan diberikan di dalamnya.

Kepentingan-kepentingan yang ada tidak sampai tercipta segregasi yang alot, dan beberapa kepentingan yang menjadi hambatan tersebut dalam berjalannya waktu dapat diafirmasi dengan pembentukan standar prosedur yang dibentuk secara bersama dan koordinasi secara horizontal melalui *interdisciplinary* dalam menyatukan persepsi tentang pemahaman peraturan perundang-undangan yang mengatur atas pendelegasian kewenangan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang. Meskipun dalam proses penyelenggaraan pelayanan kerap terjadi ketidaksesuaian standar pelayanan yang telah ditetapkan yaitu pada kaitannya waktu pelayanan yang tumpang tindih antara DPMPTSP Kabupaten Rembang dengan dinas teknis terkait proses perizinan. Namun melalui pemberian tanggung jawab kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang atas proses penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui Mal Pelayanan Publik, maka telah memperlihatkan adanya upaya kesesuaian terhadap standar prosedur yang ada, kemudian sikap kekeluargaan dan nilai demokrasi yang dijalankan dalam merespon suatu permasalahan yang terjadi serta usahanya dalam menciptakan iklim investasi dan berusaha di Kabupaten Rembang, yang mana terbukti dari hasil perolehan penghargaan pada kualitas

pegawai DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peanugerahan kepatuhan pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas tertinggi yang diperoleh DPMPTSP Kabupaten Rembang. Dari capaian yang dirasakan dengan memperoleh respon positif dari masyarakat atas nilai kebermanfaatan yang dirasakan maka menjadi keluaran kebijakan yang dirasakan sebagai *policy outcome*.

Dari hasil temuan dengan melakukan komparasi dimensi baik dari isi dan konteks kebijakan, maka pada keberjalanan kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah mendapatkan respon positif dari masyarakat atas bentuk inovasi kebijakan yang diberikan dan dalam proses keberjalanan kebijakan juga berusaha untuk dimaksimalkan. Namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan jika implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang telah dihadapkan dengan hambatan yang menjadi nilai kegagalan pada kebijakan. Menghadirkan kebijakan pelayanan terintegrasi yang harapannya dapat memberikan unsur perubahan pada pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, transparan, aman, nyaman, dan terjangkau kepada masyarakat, telah menunjukkan jika nilai kebermanfaatan yang diperoleh belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Rembang. Pada tahun 2022-2023, besaran jumlah pengunjung belum memperoleh nilai setengah dari total masyarakat secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan informasi yang diberikan dari pihak pelaksana kebijakan untuk melakukan pemasifan penyebaran informasi kepada masyarakat. Informasi hanya bersumber dari media *online* yang disediakan dan kegiatan sosialisasi

yang tidak dengan rutin dilakukan akibat minimnya besaran anggaran yang ada. Pun, dukungan sarana pra sarana yang kurang maksimal dalam proses pelayanan. Meskipun berbagai usaha telah dilakukan dan terlihat adanya pemenuhan namun kebutuhan atas dukungan sarana dan prasana belum semua terselesaikan. Dengan demikian, implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang sudah sepenuhnya berjalan baik meskipun belum maksimal.

4.2 Saran

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya perhatian dan peningkatan pada aspek yang menjadi hambatan pada implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang, yang dilakukan melalui peninjauan berdasarkan Teori Grindle untuk memberikan tingkat derajat perubahan kepada masyarakat agar dengan menghadirkan inovasi untuk memberikan kemudahan, kecepatan, transparan, keamanan, kenyamanan, dan keterjangkauan melalui Mal Pelayanan Publik dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat Kabupaten Rembang.
2. Pihak DPMPTSP Kabupaten Rembang sebagai implementator kebijakan untuk lebih secara masif memberikan sajian informasi kepada publik dengan luas. Melalui keterbatasan yang ada, penyebaran informasi dapat dilakukan dengan siaran keliling, menyediakan informasi di tempat-tempat umum yang banyak terdapat interaksi masyarakat seperti alun-

alun, dan lain sebagainya. Tidak lain, pihaknya dapat melakukan kolaborasi melalui gerakan pihak pemerintah desa/kecamatan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui setiap acara pertemuan atau kegiatan yang dijalankan agar informasi dapat cepat tersampaikan kepada masyarakat.

3. Pihak DPMPTSP Kabupaten Rembang dapat melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelaksana kebijakan, baik terkait perkembangan, keterbutuhan dari masyarakat, serta urgensi dari setiap organisasi perangkat daerah/dinas vertikal di dalamnya.
4. Perlu adanya dukungan oleh pemerintah pusat/pemerintah daerah melalui pemberian insentif atau bantuan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang dalam pengelolaan keberjalanan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang. Dari berbagai kendala yang terjadi pada implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Rembang sejauh ini, permasalahan atas keterbatasan anggaran untuk memberikan optimalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan terpenting dan perlu untuk diperhatikan.
5. Dalam upaya terciptanya pelayanan perizinan dan non perizinan yang lebih efektif dan efisien, maka koordinasi harus terus dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Rembang dengan mengedepankan nilai-nilai demokrasi dan kekeluargaan dalam proses pengambilan keputusan, penyelesaian permasalahan, dan usahanya dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

6. Peningkatan pemahaman atas pendelegasian kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan pada perizinan dan non perizinan kepada DPMPTSP Kabupaten Rembang agar dugaan kepentingan yang ada bisa terkendali, terselesaikan, teratasi dan terkoordinir dengan baik, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal.