

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Keberhasilan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Lamongan tidak hanya bergantung pada desain (*content of policy*) kebijakan itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks lingkungan tempat kebijakan (*context of policy*) tersebut dijalankan. Dari segi desain kebijakan, MPP di Kabupaten Lamongan dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang terintegrasi dalam satu tempat. Hal ini mencakup berbagai jenis layanan, mulai dari perizinan, pembayaran, hingga administrasi yang dapat diakses dengan mudah di satu lokasi sesuai dengan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lamongan. Dalam dimensi isi kebijakan indikator yang pertama yaitu kepentingan yang mempengaruhi, dalam implementasi kebijakan MPP Kabupaten Lamongan dapat dikatakan sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu telah untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau. Selain itu juga kepentingan lain yang mempengaruhi pengimplementasian kebijakan yaitu kewajiban untuk mematuhi Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang perijinan berusaha dan non berusaha. Kebijakan ini harus sejalan dengan persyaratan pemerintah pusat. Dilihat dari tipe manfaat, implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Lamongan memberikan dampak yang signifikan dalam

berbagai aspek, terutama terkait dengan manfaat yang dirasakan dalam dua tipe utama, yaitu kualitas tenaga kerja dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Kebijakan ini mempermudah pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan menyederhanakan persyaratan, prosedur, dan teknis pelayanan. Kebijakan ini juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat. Derajat perubahan yang diharapkan dari kehadiran MPP di Kabupaten Lamongan mencakup peningkatan kinerja pemerintahan secara keseluruhan, memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kemenpan-RB. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur ketercapaian dalam menciptakan derajat perubahan pada pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan, aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat melalui MPP di Kabupaten Lamongan. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPSTSP Kabupaten Lamongan pada tahun 2023 mengalami peningkatan. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan penurunan walaupun tidak signifikan. Indikator isi kebijakan yang selanjutnya yaitu letak pengambilan keputusan, proses pengambilan keputusan di MPP Kabupaten Lamongan sendiri yaitu dilakukan rapat rutin setiap bulan yang melibatkan pihak terkait, berbagai kendala dan laporan dari bulan sebelumnya didiskusikan secara terbuka seperti misalnya ketika ada

kebutuhan alokasi anggaran tertentu, diperlukan rekapitulasi dan evaluasi perijinan sstiap tenant. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil melibatkan partisipasi dari semua pemangku kepentingan dan memperhitungkan dari berbagai sudut pandang. Dalam pelaksanaan program, implementasi kebijakan MPP di Kabupaten Lamongan mengandalkan beberapa faktor dalam mencapai keberhasilannya yaitu keebrhasilan tergantung pada ketersediaan SDM yang berkualitas dan mumpuni, sarana dan prasarana yang memenuhi standart yang telah ditetapkan oleh Kemenpan-RB, aplikasi atau portal-portal yang digunakan dalam MPP berfungsi dengan baik serta tersedianya anggaran yang memadai untuk mendukung operasional dan pengembangan MPP. Indikator isi kebijakan yang terakhir yaitu sumber daya yang dilibatkan, ketersediaan sumber daya di MPP Kabupaten Lamongan dianggap memadai. Namun masih perlu peningkatan melalui pelatihan yang lebih efektif. Selain itu, penempatan SDM yang sesuai dengan kualifikasi juga berperan penting dalam keberhasilan implementasi MPP di Kabupaten Lamongan.

Dilihat dari aspek konteks kebijakan indikator yang pertama yaitu kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat, untuk mencapai kebijakan pelayanan yang lebih optimal diperlukan upaya untk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Salah satu strategi inovatif yang diterapkan adalah program “Jemput Bola” yang bertujuan untk membawa layanan MPP ke masyarakat secara langsung

terutama di desa-desa dan memperluas jangkauan layanan publik. Indikator yang kedua yaitu karakteristik lembaga penguasa, implementor sudah menerapkan kebijakan sesuai dengan aturan yang diterapkan pemerintah dalam penyelenggaraan kebijakan MPP. MPP Kabupaten Lamongan memiliki bagan kinerja yang jelas untuk mengurus perizinan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengikuti prosesnya. Indikator yang terakhir yaitu kepatuhan dan daya tanggap, para pelaksana telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat. Mereka telah mengikuti SOP yang telah ditetapkan dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. MPP Lamongan telah menerapkan strategi layanan jemput bola untuk memperluas jangkauan layanan publik, terutama bagi kelompok masyarakat yang rentan. Dukungan karakteristik pemberi layanan yang edukatif juga penting dalam memberikan sosialisasi dan pendampingan terkait alur pelayanan. Pemberi layanan di MPP Lamongan menunjukkan responsivitas yang baik terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku.

2. Namun, implementasi MPP di Lamongan juga telah ditemukan beberapa hambatan yang masih belum sepenuhnya teratasi, seperti yang pertama yaitu kurangnya sumber daya, dalam aspek finansial, SDM, maupun material. Kedua, ketidakpastian regulasi, perubahan yang sering terjadi dalam aturan menciptakan ketidakpastian yang mengganggu konsistensi pelaksanaan kebijakan. Ketiga, resistensi dari pihak-pihak tertentu, hal ini

dapat muncul dari berbagai pihak termasuk masyarakat, pihak swasta, dan internal pemerintah. Keempat yaitu kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat, masyarakat yang kurang teredukasi akan pentingnya proses pelayanan publik mungkin tidak aktif dalam memanfaatkan layanan yang disediakan di MPP. Mereka mungkin tidak mengerti mengenai cara mengaksesnya. Hal ini dapat mengurangi efektivitas dan dampak positif dari kebijakan yang diimplementasikan.

4.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kabupaten Lamongan dapat secara berkala memantau dan mengevaluasi kinerja para pelaksana kebijakan, baik dari segi pembangunan, kebutuhan masyarakat, maupun urgensi setiap organisasi perangkat daerah terkait. Pemerintah Pusat ataupun Pemerintah Kabupaten Lamongan perlu meningkatkan jumlah anggaran yang dialokasikan untuk menyelenggarakan pelayanan di MPP Lamongan. Terlebih memperhatikan kenyamanan masyarakat dengan meningkatkan fasilitas yang ada juga menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. DPMPTSP selaku pengelola MPP Lamongan perlu meningkatkan pelatihan dan pengembangan bagi SDM pemberi layanan dan menempatkan SDM tersebut sesuai dengan kualifikasinya. Hal tersebut bertujuan agar layanan yang diberikan dapat lebih optimal. Pendekatan kolaboratif yang melibatkan berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan dapat membantu meminimalisir kesalahan. Selain itu, memberikan pelatihan

dan dukungan yang diperlukan kepada para pelaksana kebijakan dan pemangku kepentingan lainnya untuk membantu mereka beradaptasi dengan perubahan yang dihasilkan oleh kebijakan baru juga sangat penting.

2. Pihak DPMPTSP Kabupaten Lamongan sebagai implementator kebijakan dapat melakukan kampanye edukasi yang luas dan terarah tentang pentingnya proses pelayanan publik dan bagaimana cara mengakses layanan yang disediakan di MPP. Selain itu, juga meningkatkan kemudahan aksesibilitas dari MPP Lamongan melalui MPP untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan yang tersedia di MPP Lamongan. Untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan optimal dapat juga dilakukan penambahan SDM oleh masing-masing instansi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penting juga untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan penyusunan dan implementasi kebijakan, sehingga mereka merasa memiliki kepentingan dalam keberhasilan kebijakan tersebut.

