

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis penulis pada penelitian *dynamic governance* dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Dynamic Governance* dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor

- a) *Thinking Ahead* (Berpikir Ke Depan)

Digitalisasi layanan melalui pengembangan aplikasi “Sapa Anda MPP” telah meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu, sementara loket layanan prioritas memberikan akses yang lebih inklusif bagi masyarakat. Selain itu, survei kepuasan masyarakat berbasis teknologi dan transparansi hasil melalui website meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Namun, pada kemampuan proses *strategizing* terkait digitalisasi layanan di Kota Bogor masih belum berjalan optimal karena beberapa layanan masih mengharuskan pemohon datang langsung ke lokasi, dan Kota Bogor juga belum termasuk dalam daerah yang menerapkan MPP Digital sehingga integrasi layanan masih terbatas.

b) *Thinking Again* (Berpikir Kembali)

Sistem pengaduan yang tersedia secara daring dan luring memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, sedangkan evaluasi layanan dilakukan secara berkala melalui briefing mingguan dan publikasi data *real-time* untuk menjaga transparansi. Mendesain ulang kebijakan pun dilakukan berdasarkan evaluasi layanan dan masukan dari masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, pada kemampuan proses *implementing* pada pelaksanaan sosialisasi layanan MPP belum dilakukan secara merata dan kurangnya tenaga kerja menghambat jalannya pelayanan sehingga masyarakat belum sepenuhnya mengetahui keberadaan dan manfaat MPP. Selain itu, beberapa layanan belum terintegrasi sepenuhnya sehingga masyarakat masih harus datang ke kantor instansi pusat untuk menyelesaikan proses administrasi.

c) *Thinking Across* (Berpikir Lintas Perspektif)

Pembelajaran dari pengalaman sebelumnya diterapkan melalui komunikasi aktif antarinstansi, pertemuan rutin, serta inovasi seperti aplikasi antrean *online* dan layanan mobil keliling untuk meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Evaluasi layanan yang dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) juga membantu

menjaga kualitas serta integritas pelayanan. Akan tetapi, pada kemampuan proses *searching and researching* masih terdapat hambatan yang menghalangi tercapainya kualitas layanan yang optimal karena kurangnya koordinasi dengan Kementerian PANRB dan belum adanya studi banding dengan MPP lain yang telah mencapai standar pelayanan prima, serta kapasitas gedung yang masih terbatas sehingga belum mendukung layanan secara maksimal.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi penerapan konsep *Dynamic Governance* dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor terdiri dari tiga faktor utama. Pertama, faktor komitmen yang terlihat dari belum meratanya sosialisasi layanan serta kurangnya proses pembelajaran dari daerah lain yang telah berhasil mengelola MPP secara optimal. Kedua, faktor kapabilitas sumber daya yang mencakup keterbatasan infrastruktur dan fasilitas, serta minimnya sumber daya manusia (SDM) yang tersedia untuk mendukung pelayanan publik secara maksimal. Ketiga, faktor pragmatisme yang ditandai dengan belum optimalnya proses digitalisasi layanan sehingga belum sepenuhnya memenuhi prinsip kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat.

4.2 Saran

Peneliti memberikan saran berdasarkan temuan penelitian *Dynamic Governance* dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor, sebagai berikut:

1. *Thinking Ahead* (Berpikir Ke Depan)

- a) Untuk memperkuat kemampuan *strategizing* yang berorientasi pada *thinking ahead*, MPP Kota Bogor perlu secara proaktif merumuskan perencanaan pelayanan publik yang mempertimbangkan proyeksi kebutuhan masyarakat di masa depan. Perencanaan ini dapat dilakukan melalui analisis tren, pelibatan pemangku kepentingan, serta evaluasi berkala terhadap kesiapan infrastruktur, SDM, dan teknologi agar mampu mengantisipasi perubahan secara tepat dan berkelanjutan.

2. *Thinking Again* (Berpikir Kembali)

- a) Untuk memperkuat kemampuan *implementing* yang berorientasi pada *thinking again*, MPP Kota Bogor perlu secara berkala melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan MPP, khususnya terkait efektivitas sosialisasi, kecukupan SDM, dan keterpaduan layanan. Evaluasi penting dilakukan agar kebijakan yang diterapkan tidak bersifat final, tetapi dapat terus disesuaikan berdasarkan dinamika di lapangan dan umpan balik dari masyarakat.

3. *Thinking Across* (Berpikir Lintas Perspektif)

- a) Untuk memperkuat kemampuan *searching and researching* yang berorientasi pada *thinking across*, MPP Kota Bogor perlu mendorong inisiatif pembelajaran lintas daerah dengan cara membangun forum kolaboratif bersama MPP dari daerah lain yang sudah lebih maju. Melalui forum ini, pengelola MPP dapat bertukar pengalaman, tantangan, serta strategi yang telah terbukti berhasil dalam meningkatkan kualitas layanan. Pendekatan lintas wilayah penting untuk memperluas sudut pandang, menghindari pendekatan yang monoton, serta membuka ruang inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik Kota Bogor.

4. Faktor Komitmen

- a) MPP Kota Bogor perlu menyusun strategi sosialisasi yang lebih terstruktur dan berkelanjutan dengan melibatkan berbagai kanal komunikasi, seperti media sosial resmi, website, penyuluhan langsung ke kelurahan, dan kerja sama dengan tokoh masyarakat atau RT/RW. Sosialisasi harus dilakukan secara berkala dan menyentuh langsung ke masyarakat di tingkat bawah agar informasi mengenai layanan MPP tersebar lebih luas dan merata.
- b) MPP Kota Bogor perlu mengaktifkan kembali agenda studi banding secara berkala ke MPP yang telah meraih predikat PRIMA. Studi banding ini tidak hanya berfokus pada kunjungan seremonial, tetapi

diarahkan pada pertukaran pengetahuan yang mendalam terkait inovasi pelayanan, manajemen SDM, dan strategi peningkatan kepuasan masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah juga perlu melakukan koordinasi langsung dengan Kementerian PANRB, khususnya Deputy Bidang Pelayanan Publik, untuk melakukan konsultasi teknis terkait pengelolaan MPP dan memperoleh arahan strategis yang relevan.

5. Faktor Kapabilitas Sumber Daya

- a) Pihak DPMPTSP sebagai pengelola MPP Kota Bogor perlu melakukan rapat koordinasi dengan Pimpinan Wali Kota Bogor, Sekretariat Daerah Kota Bogor, dan DPRD Kota Bogor untuk merencanakan penganggaran pengelolaan gedung MPP secara mandiri serta mendorong percepatan implementasi MPP Digital sebagai wujud komitmen terhadap pelayanan publik yang modern dan terintegrasi.
- b) DPMPTSP Kota Bogor perlu meningkatkan tata kelola keuangan yang adaptif dan antisipatif dengan mengalokasikan anggaran secara lebih efektif untuk perbaikan fasilitas, seperti pengadaan toilet khusus disabilitas, mesin penunjang layanan di loket MPP Kota Bogor, serta melakukan pembaruan komputer dan printer yang sudah usang, guna mendukung pelayanan publik yang optimal.
- c) DPMPTSP Kota Bogor perlu menambah jumlah staf di MPP melalui rekrutmen berbasis Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa

(PBJ) secara *online* untuk memastikan standar pelayanan terpenuhi, serta meningkatkan kompetensi tenaga *customer service* melalui pelatihan rutin dan pemberian penghargaan atau bentuk apresiasi lainnya guna menjaga motivasi dan profesionalisme dalam memberikan layanan publik yang berkualitas.

6. Faktor Pragmatisme

- a) MPP Kota Bogor perlu menerapkan sistem *paperless* yang bertujuan mengurangi penggunaan kertas serta mendukung efisiensi pelayanan melalui penetapan SOP resmi yang mengatur bahwa bukti pembayaran layanan bisa dikirim secara digital (PDF, JPEG, atau PNG), serta meningkatkan integrasi seluruh layanan instansi secara *one-stop service* agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor instansi pusat untuk menyelesaikan urusan administratif.