

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijabarkan dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### **5.1.1 Koordinasi**

Penerapan *Whole of Government* di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga menghadirkan tata kelola kolaboratif dan koordinasi antarpihak. Adanya *whole of government* adalah koordinasi dengan menghilangkan ego sektoral untuk mencapai tujuan bersama, namun dalam proses pembentukan sampai penyelenggaraan mal pelayanan public konsep *whole of government* masih belum tepat karena koordinasi yang dilakukan hanya berpusat pada internal pemerintah daerah, instansi non-pemerintah, dan masyarakat.

Koordinasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten purbalingga hanya sebatas koordinasi untuk pemindahan lokasi layanan yang semula ada di dinas masing-masing kemudian dijadikan satu tempat yaitu di mal pelayanan publik. Tidak ada koordinasi yang dilakukan DPMPTSP terkait kolaborasi dalam satu buah layanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dengan penyedia layanan, semua penyedia layanan memiliki pengampu tingkat pusat masing – masing dan tidak ada kerjasama antara keduanya dalam membuat sebuah output bersama.

### 5.1.2 Integrasi

Penerapan integrasi pelayanan dari pemerintah dan non-pemerintah dilakukan melalui nota kesepakatan antara pemerintah daerah Kabupaten Purbalingga dan instansi penyedia layanan di Mal Pelayanan Publik. Nota kesepakatan ini menguraikan komitmen kedua belah pihak, yang berlaku hingga batas waktu tertentu, sebagai panduan pelaksanaan pelayanan dan sinergi peran masing-masing. Nota kesepakatan yang dibuat berpusat pada tata cara pembukaan layanan pada *tenant* yang ada di mal pelayanan publik, nota kesepakatan tidak membahas terkait kerjasama dalam menghasilkan sebuah output bersama antara pemerintah daerah kabupaten purbalingga dengan penyedia layanan.

### 5.1.3 Sinkronisasi

Proses sinkronisasi dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Purbalingga masih tergantung pada jenis layanan yang ada. Layanan yang memiliki *server* pada tingkat pusat, sudah tersinkronisasi dengan *database* NIK pusat, namun aplikasi daerah yang dikembangkan sendiri oleh kabupaten purbalingga belum tersinkronisasi dengan *database* pusat.

### 5.1.4 Simplifikasi

Simplifikasi waktu, biaya dan tenaga sudah dirasakan masyarakat, hal ini yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pada satu lokasi, namun simplifikasi terkait adanya penyederhanaan prosedur di pelayanan yang diberikan di mal pelayanan publik belum dirasakan masyarakat karena tidak adanya perbedaan

antara SOP pelayanan di dinas masing masing dan pelayanan di mal pelayanan publik.

Maka dapat disimpulkan bahwa kondisi dilapangan menyatakan bahwa secara nyata saat proses pembentukan sampai dengan penyelenggaraan mal pelayanan public tidak mencerminkan *whole of government* di dalamnya, mal pelayanan publik yang ada, pada dasarnya hanya pemindahan lokasi layanan yang dibuat menjadi satu atap saja, tidak adanya kolaborasi antara pemerintahan daerah Kabupaten Purbalingga dengan penyedia layanan sehingga penggunaan konsep *whole of government* tidak tepat.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penjabaran kesimpulan di atas dijelaskan beberapa implikasi pada penelitian ini sebagai berikut:

- 5.2.1 Koordinasi: Ditemukan bahwa tata kelola kolaboratif dan koordinasi antarpihak sangat penting. Kerangka kerjasama yang melibatkan pemerintah daerah, instansi non-pemerintah, dan masyarakat, menjadi kunci keberhasilan *whole of government*.
- 5.2.2 Integrasi: Integrasi pelayanan dari pemerintah dan non-pemerintah diwujudkan melalui nota kesepakatan antara pemerintah daerah dan instansi penyedia layanan.
- 5.2.3 Sinkronisasi: Proses sinkronisasi masih tergantung pada jenis layanan yang ada, dan belum semua layanan terhubung dengan basis data di tingkat pusat.

Pentingnya pemahaman konsep sinkronisasi oleh sumber daya manusia di Mal Pelayanan Publik untuk mencapai keselarasan antar undang-undang, praktik, dan SOP.

#### **5.2.4** Simplifikasi:

**5.2.4.1** Waktu: Masyarakat merasakan simplifikasi waktu karena antrian belum terlalu ramai dan berbagai layanan tersedia di satu tempat.

**5.2.4.2** Biaya: Terdapat simplifikasi biaya, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan dari instansi di luar Kabupaten Purbalingga, mengurangi atau menghilangkan biaya perjalanan.

**5.2.4.3** Prosedur: Mal Pelayanan Publik membawa perubahan dengan memindahkan lokasi pelayanan ke tempat yang lebih nyaman tanpa mengubah SOP yang ada.

**5.2.4.4** Tenaga: Simplifikasi tenaga terasa terutama bagi masyarakat yang membutuhkan izin berusaha, dengan persyaratan yang dapat dipenuhi di Mal Pelayanan Publik tanpa harus bolak-balik ke beberapa kantor OPD.

