

## **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijabarkan dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Penelitian ini menyoroti pentingnya implementasi pendekatan *Whole-of-Government* (WoG) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP.

Berdasarkan pendekatan aspek-aspek WoG dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan aspek penata ulang struktur kelembagaan organisasi (*reshaping*), diperoleh hasil bahwa susunan organisasi dan bentuk kemitraan telah dilakukan secara bertahap oleh Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP. Kejelasan tugas, tujuan dan peran, serta semua instansi di Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP sudah jelas dan telah melakukan evaluasi dan pengelolaan sumber daya namun dilakukan secara mandiri dengan berbagai mekanisme;
2. Berdasarkan aspek *share culture*, dapat disimpulkan bahwa telah dilakukan adopsi budaya bersama antar instansi, tetapi masih perlu upaya lebih lanjut untuk memaksimalkan efektivitasnya serta keterpaduannya, sedangkan pengembangan kapasitas aparatur atau SDM di Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP telah dilakukan setiap instansi melalui berbagai kegiatan seperti bimtek, pelatihan, dan *in-house training* dan penerapan standar etika pelayanan di Gedung Pelayanan PTSA PPS Cilacap telah dilakukan melalui maklumat

bersama, pelatihan, dan sosialisasi serta komitmen bersama dalam Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi;

3. Berdasarkan aspek *shared information*, diperoleh hasil bahwa mekanisme pertukaran data dan informasi di Gedung Pelayanan PTSA PPS Cilacap sudah berjalan melalui pertemuan, laporan berkala, dan sinkronisasi data antar instansi, dan sudah dilakukan pemanfaatan teknologi informasi sudah dilakukan oleh masing-masing instansi di Gedung Pelayanan PTSA PPS Cilacap;
4. Berdasarkan faktor penghambat dalam implementasi pendekatan *Whole-of-Government* (WoG) di PPS Cilacap ialah keterbatasan dalam teknologi dan infrastruktur dapat menghambat kerja bersama dan adanya perbedaan standar operasional dan sistem di antara instansi-instansi dapat membuat sulitnya adopsi budaya kerja bersama, serta tidak ada klarifikasi mengenai peran dan kewenangan setiap instansi, timbulnya konflik atau ketidakpastian dapat membatasi kemampuan untuk bekerja bersama. Selain itu yang menjadi faktor penghambat ialah setiap instansi berfokus pada kepentingan dan kebutuhan internalnya sendiri, dapat menghambat terciptanya budaya kerja bersama, kurangnya pemahaman dan komunikasi mengenai budaya organisasi yang diinginkan dapat membatasi adopsi budaya, ketidakpercayaan antar instansi, terutama terkait dengan keamanan informasi, dapat membatasi keinginan untuk berbagi data secara terbuka serta tidak adanya kesepakatan mengenai standar

etika, kebijakan kerja bersama, dan prosedur pengelolaan data bersama, kerja dan pertukaran informasi akan sulit dilakukan dengan efektif.

## 5.2 Implikasi

Implikasi dari temuan dalam penelitian implementasi *Whole-of-Government* (WoG) pada Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP adalah:

1. Penata ulangan struktur organisasi
  - a. Perlu dipertegas landasan hukum yang mendasari penataan pengelolaan susunan organisasi dalam bentuk kemitraan di dalam Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP;
  - b. Diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk meningkatkan koordinasi, menyusun SOP bersama yang jelas, dan mendefinisikan dengan rinci tugas dan tanggung jawab masing-masing sektor sehingga memudahkan kerja bersama dan mempersingkat waktu pelayanan. Dapat juga membuat *joint inspection* secara bersama atas bisnis proses dalam SOP yang memungkinkan setiap instansi dalam pelayanan publik yang sama;
  - c. Evaluasi dan pengelolaan sumber daya bersama bersama antar instansi dan dengan pihak PPS Cilacap di dalam Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP belum pernah dilakukan. Diperlukan upaya untuk meningkatkan koordinasi dan kolaborasi dalam melakukan evaluasi bersama guna memperbaiki efisiensi dan efektivitas penataan ulang kelembagaan di Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP.

## 2. Aspek *share culture*

- a. Diperlukan tindakan untuk mempertahankan dan meningkatkan frekuensi kegiatan budaya bersama, serta untuk meningkatkan evaluasi bersama agar kolaborasi lintas sektor dapat berjalan dengan lebih baik dalam pendekatan *Whole of Government (WoG)* dalam pelayanan public pada Pelayanan Terpadu Satu Atap UPT KKP;
- b. Diperlukan inovasi dan peningkatan dalam hal pengembangan kapasitas SDM bersama agar pelayanan publik dapat terus ditingkatkan;
- c. Perlunya penetapan standar etika bersama dan terus meningkatkan sosialisasi dan implementasi standar etika di semua instansi yang terlibat untuk memastikan konsistensi dan keberlanjutan dalam pelayanan.

## 3. Aspek *shared information*

- a. Perlu terus ditingkatkan agar pertukaran informasi dapat berjalan lebih efisien dan efektif.
- b. Peningkatan koordinasi dan komunikasi antar instansi perlu ditingkatkan untuk mencapai integrasi teknologi informasi yang lebih holistik dalam pendekatan *Whole of Government (WoG)*.

Dari implikasi di atas, diperlukan juga adanya kesepakatan bersama antara koordinator PTSA dengan instansi terkait penyelenggara pelayanan publik yang dituangkan ke dalam Perjanjian Kerjasama (PKS) untuk pelaksanaan pelayanan publik baik mandiri maupun terintegrasi di PTSA UPT KKP dengan prinsip

pendekatan WoG sehingga pengembangan kebijakan, pengelolaan program dan pemberian layanan dapat dilaksanakan secara bersama untuk mewujudkan kolaborasi, pencapaian tujuan bersama dan kerjasama antar instansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

