

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menemukan bahwa dukungan politik dari Bupati Banyumas menjadi faktor krusial yang mempercepat terbentuknya Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi lokal. Komitmen kepala daerah mampu menggerakkan Organisasi Perangkat daerah (OPD), menyusun regulasi pendukung, dan membangun narasi pelayanan publik yang terpadu. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan tersebut tidak sepenuhnya linier. Fragmentasi kebijakan, resistensi birokrasi, serta tarik-menarik kewenangan antar-dinas menjadi hambatan yang signifikan. Selain itu, dominasi pendekatan top-down menjadikan beberapa unit layanan belum terintegrasi secara optimal.

Faktor politik dalam penelitian ini terbukti memainkan peran ganda: sebagai pendukung ketika kepemimpinan politik memiliki visi pelayanan yang kuat, namun juga sebagai penghambat ketika kepentingan sektoral dan kekuasaan birokrasi lebih dominan daripada kolaborasi. Tarik-menarik antara instansi seperti Kantor Pajak Daerah dan DPMPTSP menunjukkan bahwa kepentingan lembaga sering kali lebih mengedepankan stabilitas internal dan kontrol sektoral daripada keberhasilan integrasi sistem layanan publik.

Secara teoretis, temuan ini memperkaya pemahaman terhadap teori implementasi kebijakan publik, khususnya melalui lensa Grindle, dengan menegaskan pentingnya konteks politik lokal dalam mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan kebijakan. Penelitian ini menegaskan bahwa dimensi kekuasaan dan strategi aktor menjadi elemen utama dalam proses implementasi, tidak hanya desain kebijakan semata. Secara praktis, studi ini memberikan rekomendasi penting untuk memperkuat koordinasi lintas dinas melalui kepemimpinan kolaboratif dan penguatan mekanisme evaluasi antarsektor secara berkala. Perlu juga dilakukan penataan ulang kewenangan operasional agar tidak terjadi dualisme fungsi layanan di Mal Pelayanan Publik.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan informan dan perspektif. Fokus utama hanya ditujukan pada aktor birokrasi dan elite pemerintahan, sehingga belum menggali secara mendalam perspektif pengguna layanan atau masyarakat sebagai penerima manfaat langsung. Hal ini membuat evaluasi kualitas pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan persepsi publik secara utuh. Untuk itu, penelitian selanjutnya disarankan

mengangkat dimensi partisipasi masyarakat dalam kebijakan Mal Pelayanan Publik, khususnya dalam hal evaluasi dan perancangan sistem layanan. Selain itu, kajian perbandingan antara pelaksanaan Mal Pelayanan Publik di Banyumas dengan daerah lain juga penting untuk mengidentifikasi pola keberhasilan atau kegagalan dalam konteks politik lokal yang berbeda. Pendekatan tersebut akan memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai dinamika politik dalam implementasi pelayanan publik berbasis integrasi.

