

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan peneliti dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan public di Mal Pelayanan Publik Kota Padang dengan menggunakan Pendekatan *Whole of Government* belum terlaksana dengan semestinya Pendekatan ini. Hal ini dapat dilihat dari factor-faktor bagaimana Pendekatan *Whole of Government* ini dikatakan berhasil yaitu koordinasi, integrase dan kedekatan serta perlibatan. Adapun hasil penelitian ini dilaksanakan berdasarakan temuan dan data penelitian.

Meskipun seluruh instansi telah terintegrasi secara fisik di Mal Pelayanan Publik Kota Padang, pada praktiknya pelaksanaan layanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerja Sama (PKS). Selain itu, aspek kedekatan dan pelibatan antarlembaga juga belum terealisasi secara optimal. Hal ini terlihat dari struktur organisasi MPP Kota Padang yang masih belum terdefinisi dengan jelas serta belum terbentuknya kelompok kerja yang secara khusus bertugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap instansi masih menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara terpisah, sesuai dengan kewenangan masing-masing, tanpa adanya koordinasi yang mendalam dalam kerangka kerja kolaboratif.

Oleh sebab itu, pada dasarnya Pendekatan *Whole of Government* bertujuan untuk menciptakan pelayanan public yang prima dengan mengurangi ego sentral dari instansi-instansi yang terlibat didalam suatu wadah dalam hal ini yaitu Mal Pelayanan Publik Kota Padang, terintegrasi secara fisik maupun online, dan memiliki kedekatan sesama instansi. Namun pada kenyataannya, penerapan pendekatan *Whole of Government* dalam Mal Pelayanan Publik Kota Padang belum sepenuhnya terwujud. DPMPPTSP Kota Padang selaku *leading sector* dalam penyelenggaraan MPP sejauh ini hanya mampu membangun koordinasi antara instansi pemerintah dan non-pemerintah. Koordinasi yang dilakukan pun

masih terbatas pada tahap pembentukan dan pelaksanaan operasional MPP, tanpa diikuti oleh kerja sama yang lebih mendalam untuk menghasilkan keluaran pelayanan secara kolaboratif. Dalam aspek integrasi, penyelenggaraan MPP di Kota Padang memang telah berjalan baik dari sisi fisik maupun nonfisik, namun belum menyentuh aspek sinergi antar lembaga secara substantif.

Meskipun seluruh instansi telah terintegrasi secara fisik di Mal Pelayanan Publik Kota Padang, pada praktiknya pelaksanaan layanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti Nota Kesepahaman dan Perjanjian Kerja Sama (PKS). Selain itu, aspek kedekatan dan pelibatan antarlembaga juga belum terealisasi secara optimal. Hal ini terlihat dari struktur organisasi MPP Kota Padang yang masih belum terdefinisi dengan jelas serta belum terbentuknya kelompok kerja yang secara khusus bertugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap instansi masih menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara terpisah, sesuai dengan kewenangan masing-masing, tanpa adanya koordinasi yang mendalam dalam kerangka kerja kolaboratif.

Pembentukan dan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kota Padang dengan Pendekatan *Whole of Government* ini belum terlaksana karena hanya ada pemindahan lokasi layanan dari berbagai tempat menjadi satu tempat, tanpa adanya kolaborasi antar instansi dan OPD yang bersangkutan.

6.2 SARAN

Berbagai Kesimpulan yang dibuat terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Padang, berikut adalah beberapa saran agar terjadinya pelayanan public yang lebih prima dan berkolaborasi nya semua instansi disini yaitu:

1. Semua instansi pelaksana pelayanan public harus bisa menghadirkan koordinasi yang menghasilkan output layanan bersama, terutama Dinas

Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu sebagai leading sector pada Mal Pelayanan Publik Kota Padang.

2. Mal Pelayanan Publik Kota Padang harus jelas kedudukannya, apakah akan dibuat sebagai organisasi atau Lembaga yang memiliki struktur sendiri, agar semua program dan regulasi yang mengatur instansi didalamnya terstruktur.

3. Penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan Interdisipliner, dengan diselenggarakan pelatihan tersebut dapat mengedepankan pemahaman lintas fungsi dan pendekatan kolaboratif. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran dan kemampuan tenan dalam bekerja bukan hanya fokus pada bidangnya masing-masing



