

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil temuan dan pembahasan dari peneliti paparkan pada bab V sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik Kota Padang yang telah dianalisis dengan Model Van Meter dan Van Horn secara umum dapat terlaksana dengan baik, namun standar dan tujuan yang masih belum dijelaskan lebih spesifik dapat menimbulkan kebebasan interpretasi pelaksana kebijakan sehingga integrasi pelayanan yang diberikan belum berjalan optimal.

Pertama, standar dan sasaran kebijakan temuan penelitian dilapangan menunjukkan bahwa belum sejalan dengan standar dan pelayanan yang ditetapkan dalam Perwako, hal ini disebabkan sosialisasi yang belum merata kepada agen pelaksana dan instansi terkait lainnya. Kedua, Sumber daya, masih terdapat kekurangan dari sumber daya manusia dilihat dari komitmennya dan dari sumber daya sarana prasarana yang belum memadai, sehingga berimplikasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Ketiga, karakteristik agen pelaksana yang disebabkan standar pelayanan belum dapat dilaksanakan secara maksimal disebabkan penerimaan badan pelaksana dalam implementasi belum berjalan dikarenakan minimnya komunikasi antar instansi pemberi pelayanan. Keempat, sikap para pelaksana belum diiringi dengan kualitas komunikasi dan komitmen antar pelaksana penyelenggara Mal Pelayanan Publik.

Kelima, komunikasi antar organisasi pelayanan yang belum berjalan secara intens, yang berdampak kepada sasaran dan standar penyelenggara antar instansi pelayanan tidak seragam. Keenam aspek lingkungan politik yang hanya didukung oleh elemen DPRD Kota Padang melalui fungsi evaluasi dan monitoring kebijakan agar MPP dapat dijalankan dengan baik kedepannya, akan tetapi evaluasi dan monitoring dari lingkungan politik ini tidak berkelanjutan.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis pada bab V, peneliti menyarankan beberapa hal yang kepada pihak terkait dalam implementasi Mal Pelayanan Publik Kota Padang sebagai lembaga yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat, di antaranya ialah;

- a) Perlunya koordinasi yang bertahap dan sering antara instansi yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik Kota Padang agar mekanisme pelayanan baik SOP yang disepakati serta sarana prasarana yang kurang dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.
- b) Pemerintah Kota Padang dalam hal ini melalui DPMPTSP Sumatra Barat harus menyiapkan anggaran yang dibutuhkan secara berkelanjutan dan simultan dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik supaya pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan terjangkau sesuai dengan tujuan kebijakan dapat dirasakan masyarakat.