

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan utama dari sebuah negara adalah melayani warga negaranya melalui apa yang disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dari birokrasi untuk menyelenggarakan pemerintahan, perkembangan pelayanan publik ini pada dasarnya sudah dimulai sejak dulu, dimulai dari sebuah birokrasi yang melakukan pelayanan namun tidak efisien dan tidak berorientasi pada pelayanan yang diberikan, hingga saat ini sistem dari pelayanan publik terus berkembang menjadi semakin baik dan efisien dari waktu ke waktu. Pelayanan merupakan produk yang tidak memiliki wujud, berlangsung secara singkat, dan dapat dirasakan atau dialami. Hal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hasil yang tidak berwujud yang dapat dimiliki, tetapi keberlangsungannya dapat dirasakan dan dialami oleh setiap penerima layanan. Pelayanan publik merupakan segala bentuk cara pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, badan usaha milik negara dan daerah berupa barang atau jasa sebagai tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Perkembangan pelayanan publik selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Pelayanan publik yang optimal akan menciptakan peningkatan kualitas pelayanan prima dan sejalan dengan ekspektasi masyarakat. Jika para aparatur yang menjalankan tugas secara kompeten menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik. Para aparatur yang bertugas sebagai pegawai

yang berhubungan langsung dengan masyarakat menjadi indikator penting bawa kualitas pelayanan ditentukan terhadap siapa yang memberikan pelayanan dan berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. “ Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan.” (Dayang Erawati Djamrut, 1472-1486, 2015).

Menurut Djamaludin Ancok dalam Fatwa Indah Rahayu (2023,19) Inovasi merupakan sebuah proses untuk menciptakan suatu ide kreatif terhadap produk layanan yang berguna. Inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah pengenalan terhadap cara terbaru dengan kombinasi cara lama yang bertransformasi kearah yang lebih baru serta modern lalu input dan output yang dihasilkan memberikan pengaruh dalam perbandingan antara manfaat yang ditawarkan kepada konsumen. Inovasi merupakan pengenalan yang dilakukan secara sengaja dan diimplikasikan dalam peran organisasi, ide, prosedur, dan produk baru guna adopsi baru yang dirancang agar memberikan manfaat yang signifikan bagi individu, kelompok, organisasi atau masyarakat luas.

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dikarenakan dalam waktu ke waktu akan terdapat sebuah berbagai kendala yang tercipta dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi lahirlah sebuah ide-ide gagasan baru dalam suatu pengembangan yang nantinya akan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Inovasi dalam pelayanan

publik berupaya menyelenggarakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam rangka mewujudkan good governance yang dimana dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan di masyarakat serta memudahkan pencapaian tujuan berbagai pihak. (Solihah & Maratus, 2021).

Setiap tahunnya pemerintah di setiap daerah terus berusaha menciptakan inovasi terhadap pelayanan publik, diantara usaha pemerintah dalam memaksimalkan birokrasi di Indonesia dengan cara menghadirkan inovasi berupa Mal Pelayanan Publik. Pada tahun 2017, Awal terbentuknya pelayanan terpadu pertama kali yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) lalu diubah menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang kemudian berubah lagi menjadi Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk terobosan terbaru untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada. Pemerintah mulai mendatangkan inovasi terbaru tentang pelayanan publik melalui peraturan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MENPANRB) Nomor 23 Tahun 2017 yang bermuat tentang peningkatan kualitas pelayanan publik secara konstan, dibutuhkan pengelolaan pelayanan publik terpadu serta terintegrasi seluruh jenis pelayanan seperti dari layanan Kementerian / Lembaga / Pemerintah Daerah / Badan Usaha Milik Negara / Badan Usaha Milik Daerah serta Swasta di satu tempat. Pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 23/2017 pasal 4 ayat 1 dijelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik dilaksanakan melalui organisasi perangkat daerah yang tugas serta berfungsi di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik perlu selaras dengan memberikan jaminan hukum terhadap pola relasi diantara masyarakat dan pemberi layanan publik. Mal Pelayanan Publik diharapkan dapat memadukan sebuah pelayanan dengan berbagai teknologi untuk proses pelayanan yang cepat, akurasi pelayanan dan fleksibilitas dalam kerja. Sejalan dengan tujuan Mal Pelayanan Publik itu sendiri berusaha memberikan akses yang mudah, cepat, nyaman dan rasa aman bagi masyarakat guna memperoleh pelayanan serta peningkatan bagi kualitas pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.

Oleh karena itu Kabupaten Grobogan melalui inovasinya dalam layanan publik meresmikan Mal Pelayanan Publik pada tanggal 13 Oktober 2022 yang sebagaimana menjadi Mal Pelayanan Publik ke-17 di Jawa Tengah. Mal Pelayanan Publik Srikandi Kabupaten Grobogan dibentuk berdasarkan harapan Bapak Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo, dengan harapan memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai macam urusan mulai dari layanan perizinan, jasa serta administrasi, guna memberikan layanan yang cepat dan efisien sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat Kabupaten Grobogan. (MPP Kabupaten Grobogan, 13/10/2022).

Beberapa Instansi yang bergabung dalam Mal Pelayanan Publik yang terpadu dan Terintegrasi diantaranya seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Purwodadi, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Perhubungan dan lain sebagainya. Namun penelitian ini berfokus pada Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan didasarkan pada peran strategis instansi ini dalam penyelenggaraan layanan publik yang terintegrasi. Sebagai koordinator utama MPP, DPMPTSP bertanggung jawab dalam mengelola berbagai jenis perizinan serta mengoordinasikan layanan dari berbagai instansi yang tergabung dalam MPP. Meskipun MPP Grobogan telah meraih penghargaan sebagai instansi dengan kepatuhan standar pelayanan publik terbaik, kenyataannya masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi inovasi yang dilakukan. Salah satu tantangan terbesar adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur perizinan, sehingga banyak pemohon yang datang dengan berkas yang belum memenuhi syarat. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA) turut menjadi hambatan dalam mempercepat proses layanan. Inovasi berbasis digital seperti website informasi MPP juga belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi dan literasi digital. Tidak hanya itu, hambatan

geografis menjadi faktor lain yang membuat akses layanan belum merata, mengingat Kabupaten Grobogan memiliki luas wilayah yang besar dengan banyak kecamatan yang berjarak jauh dari pusat pelayanan di Purwodadi. Upaya inovasi lain, seperti layanan perizinan dalam acara Car Free Day (CFD), sempat diterapkan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, tetapi kurangnya minat dan efektivitas menyebabkan program ini dihentikan pada pertengahan 2024. Dengan berbagai tantangan tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam mengelola MPP, guna menemukan solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.

Dengan memadukan berbagai jenis pelayanan pada satu gedung yang sama, peringkasan atau penyederhanaan, serta prosedur dan terciptanya integrasi dalam pelayanan publik yang efektif untuk masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan bagi kualitas pelayanan yang ada. Dengan menggabungkan berbagai jenis layanan dalam satu gedung yang sama akan meminimalisir terjadinya hubungan transaksional, termasuk menghindari tindakan pungli. Hadirnya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Grobogan memadukan 33 instansi. Melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan menunjukkan keseriusan pemerintah untuk mengatasi permasalahan pada sektor layanan publik dan memperbaiki pelayanan agar terlaksananya pelayanan prima bagi masyarakat.

Hadirnya Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Grobogan merupakan bentuk adaptasi dalam struktur tata kelola pemerintahan, terlebih Mal Pelayanan Publik (MPP) sudah meluncurkan inovasi terbaru mengenai perkembangan website untuk memberikan sejumlah informasi prosedur di setiap instansi yang ada di MPP untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Grobogan untuk mengurus segala macam urusan. Khususnya untuk para kaum milenial dan generasi Z atau juga masyarakat yang paham dengan penggunaan alat digital, inovasi tersebut sangatlah membantu, karena informatif untuk memberikan informasi prosedur tata cara macam urusan

yang mereka butuhkan, mulai dari pelayanan berbagai macam perizinan, jasa, serta administrasi.

Pada tahun 2023 Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi Grobogan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan telah meraih peringkat No.1, dimana merupakan peringkat tertinggi Penganugerahan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 oleh Ombudsman Republik Indonesia. Akan tetapi jika dilihat dari hasil salah satu instansi yang berada di MPP yaitu DPMPTSP sendiri yang merupakan instansi yang bertugas sebagai koordinator MPP memiliki data perbedaan hasil dari jumlah surat izin yang diajukan oleh pemohon dengan jumlah surat izin yang telah di setujui, hal ini disebabkan beberapa faktor tertentu. Berikut hasil beberapa data rekapitulasi perizinan di Kabupaten Grobogan.

Tabel 1.1
Daftar Hasil Perizinan DPMPTSP Grobogan Tahun 2023

NO	JENIS IZIN	JUMLAH	JUMLAH SURAT	JUMLAH SURAT IZIN
		PEMOHON	IZIN JADI	BELUM JADI
1	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGz)	25	20	5
2	Pencabutan/Pengembalian Surat Izin Praktik (SIP)	181	162	19
3	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)	328	86	242
4	Surat Izin Praktik Dokter (SIP Dokter)	354	291	63
5	Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)	346	270	76
6	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM)	20	13	7

7	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)	309	222	87
8	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)	94	77	17
9	Tinjauan Tata Ruang (TTR)	90	0	90
10	Surat Izin Reklame	100	79	19

Dari hasil Tabel 1.1 diatas terdapat jumlah surat izin yang telah di setuju jauh lebih sedikit daripada jumlah surat izin pemohon, hal tersebut diduga disebabkan oleh tidak sesuainya surat pemohon saat mengajukan perizinan. Kemudian saat dilakukan pra survei, berdasarkan hasil tabel diatas serta observasi kepada beberapa masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP), diduga masih terdapat beberapa masyarakat yang masih kurangnya informasi mengenai prosedur berkas untuk memenuhi syarat pengajuan surat izin, sehingga rata-rata masyarakat datang ke Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan berkas yang belum memenuhi syarat untuk pengajuan, hal tersebut membuat sebagian besar masyarakat berbolak balik datang ke Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk dapat menyelesaikan proses layanan surat izin tersebut. Disamping itu Mal Pelayanan Publik (MPP) juga memiliki website yang dapat diakses di internet yang dimana website tersebut merupakan layanan informasi yang dapat membantu masyarakat dalam pengumpulan syarat-syarat berkas yang harus dikumpulkan sebelum melakukan proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP). Akan tetapi masyarakat jarang mengunjungi website tersebut karena tidak tahu alur informasinya dan masih kurangnya pemahaman dalam menggunakan teknologi digital sehingga website Mal Pelayanan Publik (MPP) jarang di ketahui bagi sebagian besar masyarakat di Kabupaten Grobogan.

Selain itu Mal Pelayanan Publik (MPP) Grobogan sempat melakukan Pelayanan Publik secara offline di acara Car Free Day akan tetapi hanya khusus untuk pelayanan perizinan dari DPMPTSP saja untuk permulaan apakah masyarakat terbantu dengan hadirnya layanan lebih dekat

pada saat Car Free Day yang dilakukan setiap 2 minggu sekali dalam 1 bulan. Akan tetapi dilihat dari perkembangan di tahun 2022 sampai 2024, pelayanan publik pengajuan perizinan oleh DPMPTSP di acara Car Free Day (CFD) memiliki hasil penurunan jumlah pemohon yang pada akhirnya di pertengahan tahun 2024 DPMPTSP sudah memberhentikan pelayanan publik di acara CFD, hal ini mengingat cakupan wilayah Kabupaten Grobogan sangat luas akan tetapi pusat pelayanan publik hanya ada di pusat kota yang berada di kota Purwodadi, dari jauhnya jarak tempuh yang harus di lalui oleh beberapa masyarakat yang tinggal di desa yang berada di kecamatan yang jauh dari pusat kota, maka beberapa faktor tersebut merupakan hambatan yang perlu di beri solusi yang berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik, yaitu dengan memberikan masukan atau memberikan inovasi terbaru yang berguna untuk menyelesaikan hambatan tersebut.

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan akan pelayanan publik yang efisien, cepat, dan berkualitas semakin meningkat. Pemerintah daerah dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik adalah hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi dan perizinan. Kabupaten Grobogan, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), telah menerapkan konsep MPP guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Namun, meskipun inovasi ini telah diimplementasikan, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis lebih dalam mengenai permasalahan yang masih dihadapi dalam inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ditentukan sebagai berikut:

1. Apa & Bagaimana inovasi Mal Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Grobogan?
2. Mengapa Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan masih bermasalah?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana inovasi yang terdapat di Mal Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) terhadap pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.
- b. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis mengapa inovasi Mal Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan publik untuk masyarakat Kabupaten Grobogan masih mengalami masalah/hambatan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai tinjauan kajian di bidang Pelayanan Publik Kabupaten Grobogan, diharapkan sebagaimana juga dapat memberikan kontribusi dan rekomendasi bagi berikutnya khususnya yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan dan Penelitian ini sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.

1.5. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Abdulah Rafi Maulana & Endro Widodo (2019) dengan judul **Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik**. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi Mal

Pelayanan Publik oleh DPMPTSP dalam pelayanan menggunakan OSS (Online Single Submission) yaitu inovasi untuk mempermudah proses perizinan masyarakat dengan menggunakan media sosial dan dapat dilakukan dirumah masing-masing dan diajukan ke DPMPTSP untuk disetujui oleh pemerintah tanpa harus berbelit-belit. Akan tetapi masih ditemukannya beberapa hambatan dari inovasi pengembangan website OSS (Online Single Submission) dengan masih terdapat data dan pelayanan yang belum dapat diakses, kemudian saran kedepannya agar dapat melakukan akuntabilitas yang baik dengan cara mempermudah akses untuk mendapatkan data serta pelayanan yang ada di website tersebut demi tercapainya good governance.

2. Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Sartibi (2021) dengan judul **Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru**. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memahami mengenai tata cara pengurusan pelayanan di Mal Pelayanan Publik, terkait dengan beberapa pelayanan non-perizinan yang masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke lokasi kantor instansi atau lembaga yang saling berkaitan, sehingga pelayanan di Mal Pelayanan Publik masih membutuhkan waktu yang lebih lama karena file beralih tetap antara meja satu dengan meja lainnya.
3. Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Fatwa Indah Rahayu, Muhammad Noor, Muhammad Jamal Aimin (2023) dengan judul **Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda**. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa faktor penghambat yang dihadapi yaitu seperti koordinasi antar instansi-instansi yang ada menjadi salah satu faktor yang sulit dijalankan dalam proses penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Hal tersebut disebabkan oleh pihak Mal Pelayanan Publik yang tidak dapat mengontrol secara keseluruhan loket-loket pelayanan yang ada dan tidak dapat memaksakan instansi yang ada untuk

bergabung ke Mal Pelayanan Publik Samarinda. Selain itu, anggaran juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi Mal Pelayanan Publik ini dikarenakan perencanaan dan anggaran yang jangka periodenya cenderung pendek.

4. Penelitian Terdahulu yang dilakukan Robi Cahyadi Kurniawan (2016) dengan judul **Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah**. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mendapatkan beberapa hambatan yang masih terdapat di pelayanan publik pemerintah daerah, salah satu hambatan yang terjadi yaitu kontrol masyarakat dan pengaduan masyarakat tidak dapat berjalan optimal, karena ketidaktahuan masyarakat bahwa mereka dapat melakukan kontrol terhadap jalannya pelayanan publik melalui pengawasan dan pengaduan atau menyampaikan keluhan ketika penyelenggara melakukan kesalahan atau berbuat diluar prosedur pelayanan publik yang ditetapkan.
5. Penelitian Terdahulu yang dilakukan Lia Muliawaty & Shofwan Hendryawan (2020) dengan judul **Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang)**. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa peranan E-Government bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Inovasi e-government di dalam institusi pemerintahan sangat penting karena dapat mempermudah hubungan antar pemerintah pusat dengan daerah maupun antar pemerintah daerah serta meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya. Inovasi e-government tersebut sudah menjadi suatu keharusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance), agar meminimalisir manajemen yang buruk dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berimbas dapat menciptakan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan publik terhadap pemerintah.

Berdasarkan referensi yang ada diatas, penelitian terdahulu memaparkan beberapa inovasi yang ada di Mal Pelayanan Publik di setiap

daerah dan beberapa jenis inovasi yang berguna untuk mempermudah pelayanan publik. Referensi diatas memiliki perbedaan di setiap metode penelitian, kemudian perbedaan berikutnya terdapat pada kajian teori yang digunakan, akan tetapi tujuannya tetap sama yaitu mengenai inovasi pelayanan publik.

1.6. Kerangka Teori

a. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat oleh organisasi baik pemerintah maupun swasta sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan pada organisasi tersebut. Pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan haknya yang dilakukan oleh individu, kelompok orang yang didasari oleh sejumlah faktor material yang melalui suatu prosedur maupun cara atau metode khusus, yang mana pelayanan ini juga bertujuan untuk menyiapkan pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan tepat kepada masyarakat tentang pilihan kebutuhannya dan cara mendapatkannya sesuai dengan perencanaan yang dilakukan dan disediakan pemerintah. (Moenir,2002 dalam Hendry & Diana, 2021). Disisi lain, Moenir (2002) juga menjelaskan bahwa pelayanan publik minimal memiliki dua unsur pokok yaitu ;

1. Pemberi pelayanan dan penerima pelayanan harus memiliki hak dan kewajiban dengan jelas dan atas sepengetahuan kedua belah pihak secara pasti.
2. Pencapaian kualitas pelayanan umum, pemberi pelayanan dalam proses pelayanan pemberi pelayanan memperhatikan adanya keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu proses pelayanan.

Dengan pelayanan publik secara profesional berdasarkan kepentingan masyarakat, maka pelayanan publik secara profesional

memiliki akuntabilitas dan responsibilitas aparatur pemerintah sebagai pelayanan publik dengan ciri-ciri ;

1. Efektifitas pelayanan Artinya bahwa pelayanan harus dapat mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran.
2. Kesederhanaan dalam Pelayanan Artinya bahwa prosedur pelayanan dilakukan se-sederhana mungkin dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan dan dilakukan secara cepat, tepat dan tidak berbelit oleh pemberi pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan, artinya bahwa pelayanan umum harus jelas dan pasti. Kejelasan dan kepastian yang dimaksudkan adalah;
 - a) Prosedur pelayanan atau tata cara pelayanan.
 - b) Persyaratan atau kriteria dalam pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - c) Pejabat dalam unit kerja yang memiliki kewenangan harus dapat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d) Biaya atau tarif pelayanan harus dirincikan serta bagaimana prosedur pembayarannya.
 - e) Waktu penyelesaian pelayanan harus dapat terjadwal secara sistmatis.
4. Transparansi, Artinya bahwa dalam pelayanan publik harus memiliki prosedur dan persyaratan satuan kerja atau ada pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, waktu untuk menyelesaikan pelayanan umum dan rincian tarif serta hal lain yang berhubungan dengan proses pelayanan harus dapat diinformasikan secara terbuka kepada penerima layanan agar secara mudah diketahui dan diakses oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam artian bahwa :
 - a) Persyaratan atau kriteria dalam pelayanan umum dibatasi pada sasaran capaian pelayanan serta memperhatikan perpaduan antara kriteria dan persyaratan dengan produk pelayanan.

- b) Mencegah terjadinya pengulangan pemenuhan kriteria dan persyaratan, dalam proses pelayanan dari suatu instansi kepada masyarakat dengan satuan persyaratan dan kriteria pada instansi atau unit kerja/instansi pemerintah lain yang berhubungan dengan pelayanan tersebut.
- 6. Ketepatan waktu, Dalam artian bahwa dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai tepat pada waktunya.
- 7. Responsif, yaitu pemberi layanan harus lebih tanggap dan cepat terhadap masalah pokok, kebutuhan dan aspirasi masyarakat penerima layanan.
- 8. Adaptif, yaitu pelayanan kepada masyarakat secara cepat dan disesuaikan dengan tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat selaku penerima layanan yang sering mengalami perubahan.

1.6.1 Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Grobogan

1. Analisis Berdasarkan Teori Pelayanan Publik (Moenir, 2002)

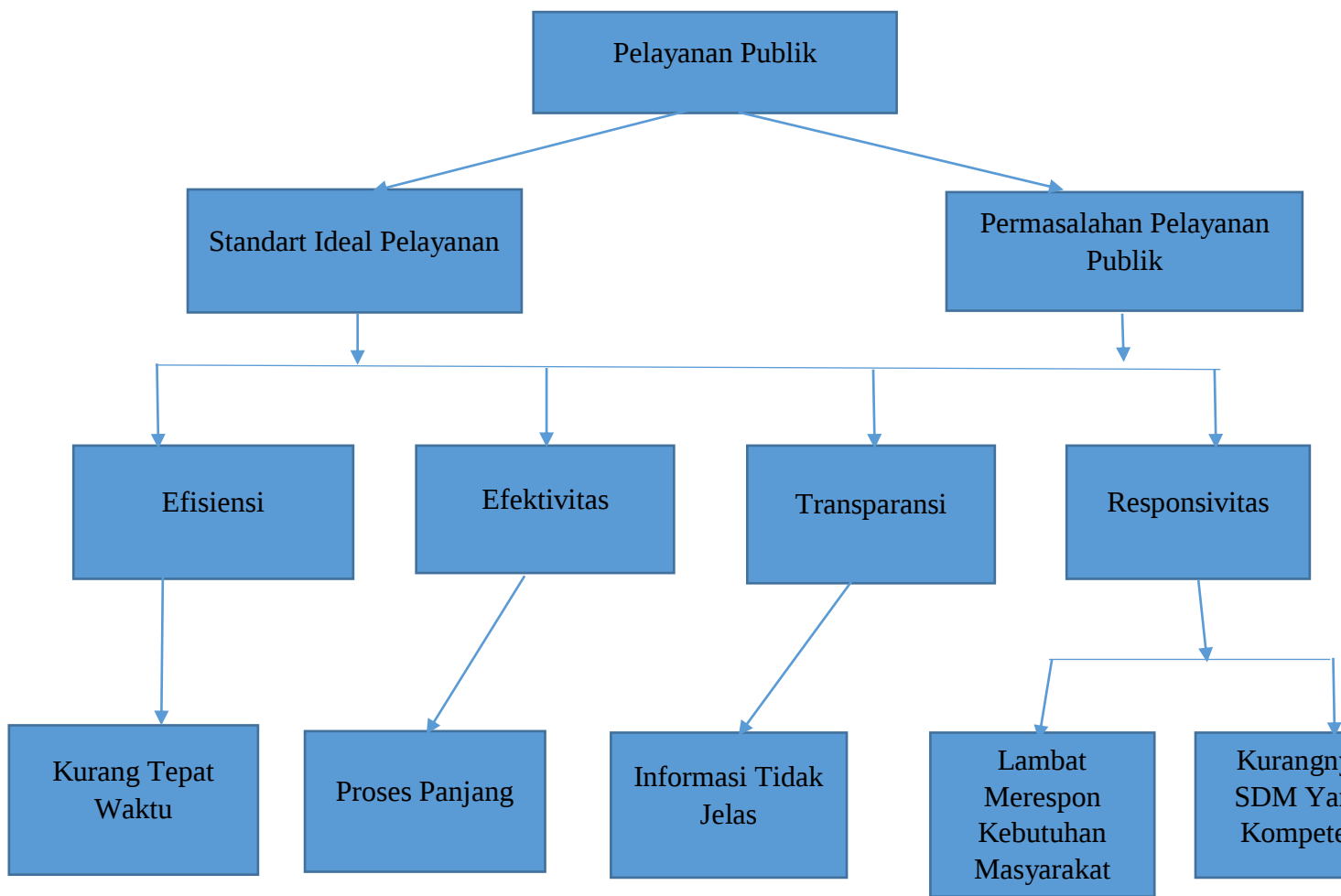
Menurut Moenir (2002), pelayanan publik yang berkualitas harus efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks MPP Kabupaten Grobogan, upaya peningkatan pelayanan publik telah dilakukan melalui pengintegrasian berbagai layanan dalam satu lokasi. Namun, berdasarkan data dalam skripsi, masih terdapat kendala yang signifikan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur perizinan, keterbatasan Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA), serta kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi oleh masyarakat.

Sebagai contoh, dalam rekapitulasi perizinan DPMPTSP Kabupaten Grobogan tahun 2023, terdapat perbedaan mencolok antara jumlah pemohon dan jumlah izin yang disetujui. Misalnya, dari 328 pemohon Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), hanya 86 izin yang disetujui, sementara 242 permohonan lainnya belum selesai diproses. Hal ini menunjukkan masih adanya hambatan dalam efektivitas pelayanan, baik dari sisi masyarakat yang belum memahami persyaratan, maupun dari sisi penyelenggara yang belum mampu menangani permohonan dengan optimal.

Indikator efektivitas pelayanan dapat diukur dari seberapa cepat layanan diselesaikan dan seberapa puas masyarakat terhadap hasilnya. Selain itu, transparansi informasi terkait prosedur perizinan juga masih menjadi tantangan, sebagaimana terbukti dari minimnya pemanfaatan website MPP oleh masyarakat sebagai sumber informasi resmi. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik di MPP Grobogan perlu diperkuat dengan penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas SDMA, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi digital agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

1.6.2 Operasional Konsep

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui berbagai layanan administratif dan birokrasi. Moenir (2002) menyatakan bahwa pelayanan publik harus efektif, efisien, transparan, responsif, dan akuntabel agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai masalah yang menghambat tercapainya pelayanan publik yang ideal. Untuk memahami bagaimana pelayanan publik seharusnya berjalan serta mengapa masih terjadi permasalahan di dalamnya, berikut adalah konsep operasionalnya:



1.7. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami pemahaman dari beberapa individu maupun kelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

1.7.1. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kualitatif dengan bersifat deskriptif dengan pendekatan fenomenologi, yaitu studi mengenai pengalaman dan bagaimana pengalaman tersebut terbentuk.

1.7.2. Situs Penelitian

Pada penelitian mengenai inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan, direncanakan melaksanakan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang berada di pusat kota Purwodadi Kabupaten Grobogan dan juga akan melaksanakan penelitian di beberapa desa yang ada di Kabupaten Grobogan dengan rata-rata masyarakat tersebut diduga masih blunder atau masih kurang mengerti terhadap perkembangan inovasi yang telah ada di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan.

1.7.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau key informan merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan oleh peneliti, subjek atau informan adalah mereka yang terlibat langsung di dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Rencana subjek penelitian akan melakukan pengamatan secara langsung bagaimana pengimplementasian inovasi yang telah diberikan oleh Mal Pelayanan Publik serta apa saja hambatan yang terjadi pada masyarakat Grobogan (khususnya masyarakat yang tinggal di desa). Hal yang dilakukan adalah wawancara kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan juga beberapa staf/pegawai yang ada di DPMPTSP dimana tempat yang menaungi Mal Pelayanan Publik. Kemudian penulis juga berencana melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat desa yang ada di Kabupaten Grobogan.

1.7.4. Jenis Sumber Data

Proposal ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan Sumber Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misal lewat jurnal, penelitian terdahulu ataupun lewat dokumen.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif pada sumber data primer menggunakan teknik observasi, wawancara, serta pencatatan dan dokumentasi. Dalam penelitian ini melakukan wawancara kepada Kepala Dinas serta pegawai/staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Grobogan selaku dinas yang menaungi Mal Pelayanan Publik di Kota Purwodadi yang berlokasi Jln. Paramedis Komplek Simping Lima Purwodadi Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah, kemudian untuk melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa masyarakat desa yang diduga masih blunder

terhadap perkembangan inovasi Mal Pelayanan Publik, sehingga menyebabkan pelayanan publik di Kabupaten Grobogan belum sepenuhnya diimplementasikan secara maksimal.

Sedangkan dari sumber data sekunder dilakukan pengumpulan data melalui jurnal dan artikel yang terkait dengan Mal Pelayanan Publik terhadap inovasi pelayanan publik.

1.7.6. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses mencari serta menyusun secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta faktor lainnya, selanjutnya sumber data dari informan yang ditunjuk melalui tahap proses klasifikasi dan reduksi data, lalu proses pengolahan data dan terakhir proses analisis data dan perumusan hasil penelitian dan kesimpulan. Sehingga dapat mudah di pahami, serta temuannya dapat menjadi informasi yang terbaru kepada orang lain.

1.7.7. Kualitas Data (*Goodness criteria*)

Kualitas data penelitian kualitatif di dalam paradigma interpretif (konstruktivistis) diperoleh melalui analisis kredibilitas dan otentisitas dari realitas yang dihayati oleh para pelaku sosial. Dalam paradigma kritis kualitas data diperoleh melalui analisis *historical situatedness* (sejauh mana penelitian ini memperhatikan konteks latar belakang histori, sosial, budaya, ekonomi dan politik).

1.7.8. Analisis Triangulasi

Triangulasi teori dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan temuan penelitian dengan teori Pelayanan Publik dari Moenir (2002). Moenir menekankan bahwa pelayanan publik harus efektif, efisien, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Grobogan, masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasi pelayanan publik, seperti kurangnya tenaga SDM, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta masih terbatasnya aksesibilitas layanan bagi masyarakat di daerah terpencil.

Efektivitas pelayanan diukur dari seberapa cepat layanan dapat diselesaikan dan sejauh mana kepuasan masyarakat meningkat. Namun, dalam konteks MPP Kabupaten Grobogan, masih ditemukan keterlambatan layanan akibat sistem antrean elektronik yang belum optimal, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur layanan, serta keterbatasan tenaga SDM yang berimbas pada pelayanan yang tidak maksimal.

Dalam aspek efisiensi, pelayanan di MPP Kabupaten Grobogan telah mengalami kemajuan dengan pengintegrasian layanan dalam satu lokasi. Namun, masih terdapat tantangan dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat dan tepat sasaran. Transparansi pelayanan juga perlu ditingkatkan, terutama dalam penyediaan informasi mengenai persyaratan administrasi, biaya, serta waktu penyelesaian layanan agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di MPP Kabupaten Grobogan, perlu dilakukan peningkatan kapasitas SDM, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat memahami prosedur layanan secara lebih baik.