

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai negara hukum yang demokratis memiliki kewajiban konstitusional untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut secara eksplisit tertuang dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Konsekuensi dari amanat tersebut adalah bahwa negara, melalui seluruh perangkat pemerintahannya, wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan merata sebagai bentuk nyata kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat.

Dalam kerangka desentralisasi, Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi daerah. Ketentuan ini diperkuat dalam Pasal 18A ayat (2) yang menegaskan bahwa hubungan pelayanan publik antara pemerintah pusat dan daerah harus dilaksanakan secara adil dan selaras. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga menjadi kewajiban strategis pemerintah daerah dalam menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan karakteristik wilayahnya.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut, Dwiyanto (2011:45) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan birokrasi dalam memberikan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.

Namun demikian, realitas di Indonesia menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan mendasar. Prosedur pelayanan yang berbelit-belit, rendahnya profesionalisme aparatur, ketidakpastian waktu dan biaya, serta lemahnya akuntabilitas birokrasi menjadi persoalan klasik yang hingga kini masih sering ditemui. Menurut Hardiyansyah (2018:32), rendahnya kualitas pelayanan publik disebabkan oleh masih kuatnya budaya birokrasi yang berorientasi pada kekuasaan (*power oriented*) dibandingkan pelayanan (*service oriented*). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma ideal pelayanan publik dengan praktik di lapangan, sehingga mendorong perlunya reformasi birokrasi yang lebih sistematis dan berkelanjutan.

Sebagai upaya perbaikan, pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menjadi tonggak awal reformasi pelayanan publik di Indonesia. Regulasi ini menetapkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, serta kenyamanan. Prinsip-prinsip tersebut kemudian diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa negara wajib memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi, pemerintah terus mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi tersebut berkembang dari Pelayanan Publik Terpadu (PPT), kemudian menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), hingga akhirnya melahirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai bentuk pelayanan terpadu yang lebih modern dan komprehensif. MPP merupakan model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, hingga sektor swasta dalam satu lokasi pelayanan.

Secara konseptual, keberadaan MPP tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas birokrasi. Hal ini sejalan dengan konsep one stop service yang menekankan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, Osborne dan Gaebler (1992:19) dalam konsep Reinventing Government menekankan bahwa pemerintah harus bertransformasi menjadi organisasi yang berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat, bukan sekadar menjalankan prosedur administratif.

Landasan hukum penyelenggaraan MPP diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah juga mendorong pemerintah daerah untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan yang adaptif dan berbasis kebutuhan masyarakat. Dalam konteks implementasi di daerah, Pemerintah Kabupaten Grobogan telah membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi yang mulai beroperasi pada tahun 2022. Kehadiran MPP Srikandi merupakan bentuk konkret komitmen pemerintah daerah dalam mendukung reformasi birokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara terpadu. Dalam hal ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten

Grobogan memiliki peran strategis sebagai instansi pengampu yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, koordinasi, serta pengendalian kualitas pelayanan.

Pemilihan Kabupaten Grobogan sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang memiliki kompleksitas cukup tinggi dibandingkan daerah lain. Sebagai salah satu kabupaten dengan wilayah geografis yang luas di Provinsi Jawa Tengah, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terintegrasi menjadi semakin penting. Kehadiran MPP Srikandi diharapkan mampu menjadi solusi atas berbagai persoalan pelayanan publik melalui integrasi lintas instansi dalam satu pusat pelayanan. Namun, dalam implementasinya, pengelolaan pelayanan terpadu tersebut memerlukan strategi yang tepat agar seluruh layanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kondisi inilah yang menjadi alasan penting dipilihnya MPP Srikandi Kabupaten Grobogan sebagai fokus penelitian.

Secara kelembagaan, MPP Srikandi telah mengintegrasikan 33 instansi lintas sektor yang terdiri dari instansi pusat, provinsi, dan daerah. Integrasi ini menunjukkan kompleksitas yang tinggi dalam pengelolaan pelayanan publik, karena masing-masing instansi memiliki sistem, prosedur, serta standar pelayanan yang berbeda. Menurut Agranoff dan McGuire (2003:12), kolaborasi antarorganisasi dalam sektor publik memerlukan strategi koordinasi yang kuat, komunikasi yang efektif, serta kesamaan visi untuk mencapai tujuan bersama.

Tabel 1.1 Instansi/ Lembaga di MPP Srikandi

Kabupaten Grobogan

No	Instansi/Lembaga
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan
2	Imigrasi
3	Pengadilan Agama
4	Pengadilan Negeri
5	Kantor Pertahanan
6	SAMSAT Online
7	DISDUKCAPIL
8	BPJS Kesehatan
9	KEMENAG
10	POLRES
11	BPJS Ketenagakerjaan
12	KP2KP
13	DISNAKERTRANS
14	BP2MI
15	TASPEN
16	DISPERINDAG
17	Kejaksaan Negeri
18	DPUPR
19	BRI
20	BPPKAD
21	BPD JATENG

No	Instansi/Lembaga
22	Kantor Pos
23	Notaris
24	PDAM
25	BPR BKK Purwodadi
26	Unit Layanan Pengadaan
27	Dinas Perhubungan
28	Dinas Lingkungan Hidup
29	Dinas Komunikasi Dan Informatika
30	Dinas Sosial
31	Dinas Kesehatan
32	Dinas Pendidikan
33	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Grobogan

Keberadaan berbagai layanan tersebut pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, kompleksitas layanan yang tinggi juga menimbulkan tantangan dalam hal integrasi sistem dan standarisasi pelayanan. Dalam praktiknya, tidak semua layanan dapat berjalan secara optimal dan seragam. Berdasarkan data kinerja, MPP Srikandi menunjukkan capaian yang cukup baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 92,054 pada tahun 2025 yang termasuk kategori sangat baik. Namun demikian, capaian pada layanan perizinan masih berada pada kisaran nilai 86–88 yang hanya berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan kualitas pelayanan antar unit layanan yang ada di dalam MPP.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan MPP tidak dapat diukur hanya dari tingginya nilai kepuasan masyarakat secara umum, tetapi juga perlu dilihat dari konsistensi kualitas pelayanan pada setiap jenis layanan yang tersedia. Adanya perbedaan capaian kualitas pelayanan antarinstansi menunjukkan bahwa integrasi pelayanan publik dalam MPP masih menghadapi tantangan dalam aspek koordinasi, standarisasi pelayanan, serta sinkronisasi sistem kerja antar lembaga. Apabila kondisi ini tidak dikelola secara optimal, maka tujuan utama pembentukan MPP sebagai pusat pelayanan publik terpadu berpotensi belum tercapai secara maksimal.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan seperti belum optimalnya operasional beberapa layanan, keterbatasan frekuensi pelayanan pada instansi tertentu, serta gangguan sistem teknologi informasi seperti OSS yang belum sepenuhnya stabil. Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberadaan MPP secara fisik belum sepenuhnya diiringi dengan integrasi sistem pelayanan yang optimal. Permasalahan lain yang cukup krusial adalah adanya fenomena ego sektoral antarinstansi. Masing-masing instansi masih cenderung mempertahankan sistem dan prosedur internalnya, sehingga integrasi pelayanan belum berjalan secara maksimal. Menurut Kettl (2005:78), kegagalan integrasi dalam sektor publik sering kali disebabkan oleh lemahnya koordinasi antar organisasi serta perbedaan kepentingan institusional.

Di sisi lain, karakteristik geografis Kabupaten Grobogan yang luas juga menjadi tantangan tersendiri dalam menjangkau masyarakat secara merata. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan tidak hanya harus berfokus pada integrasi layanan di satu titik, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek aksesibilitas dan

pemerataan pelayanan. Sebagai bentuk penguatan regulasi di tingkat daerah, Pemerintah Kabupaten Grobogan menetapkan Peraturan Bupati Grobogan Nomor 42 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Daerah. Regulasi ini mengatur secara teknis mengenai kelembagaan, standar operasional prosedur, mekanisme pengawasan, serta evaluasi kinerja pelayanan. Penetapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator utama menunjukkan bahwa orientasi pelayanan telah diarahkan pada kepuasan masyarakat.

Namun demikian, keberhasilan penyelenggaraan MPP tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan regulasi, tetapi juga oleh strategi implementasi yang diterapkan. Dalam konteks ini, strategi DPMPTSP menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan integrasi layanan, efektivitas koordinasi antarinstansi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara konsep ideal Mal Pelayanan Publik sebagai sistem pelayanan terintegrasi dengan realitas implementasinya di lapangan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai strategi yang diterapkan oleh DPMPTSP dalam mengelola MPP Srikandi.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena hingga saat ini masih terdapat keterbatasan kajian yang secara khusus membahas strategi DPMPTSP dalam mengelola Mal Pelayanan Publik di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Grobogan. Sebagian penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan kajian mengenai strategi kelembagaan dalam mengintegrasikan berbagai instansi pelayanan masih relatif terbatas. Padahal, strategi organisasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi pelayanan publik terpadu. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik, sekaligus memberikan kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai **Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Mewujudkan Mal Pelayanan Publik yang Berkualitas di Kabupaten Grobogan** menjadi penting untuk dilakukan, guna mengkaji secara empiris bagaimana strategi yang diterapkan serta sejauh mana strategi tersebut mampu menjawab berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka muncul rumusan masalah yang dianggap menarik dari penelitian ini:

1. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi yang berkualitas di Kabupaten Grobogan?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi yang berkualitas di Kabupaten Grobogan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi yang berkualitas di Kabupaten Grobogan.
2. Menganalisis dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi yang berkualitas di Kabupaten Grobogan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen strategis dan pelayanan publik sekaligus sebagai bahan pengetahuan dan informasi tentang bagaimana pengelolaan yang baik bagi pemerintah dalam mewujudkan layanan publik yang berkualitas.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam dan berbasis data mengenai strategi dan kualitas pelayanan publik yang telah berjalan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi Kabupaten Grobogan. Penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah daerah sebagai dasar untuk mengevaluasi dan memperbaiki kebijakan serta praktik pelayanan publik, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi operasional dan manajerial yang penting untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan kualitas di Mal Pelayanan Publik Srikandi Kabupaten Grobogan. Selanjutnya, temuan ini dapat dijadikan landasan empiris untuk pengambilan kebijakan strategis dan tindakan korektif

bersama antar instansi Mal Pelayanan Publik demi mewujudkan pelayanan yang lebih terintegrasi bagi masyarakat.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai standar dan pentingnya kualitas pelayanan publik yang optimal. Selain itu, masyarakat dapat menggunakan hasil studi ini sebagai informasi transparan mengenai kinerja dan operasional Mal Pelayanan Publik Srikandi, serta sebagai dasar untuk memberikan masukan yang konstruktif dan terarah guna perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang Mal Pelayanan Publik dan kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan berbagai fokus dan pendekatan metodologis. Penelitian-penelitian terdahulu ini memberikan landasan empiris dan teoretis yang relevan dengan penelitian ini. Berikut adalah tinjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan tema strategi DPMPTSP dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas melalui Mal Pelayanan Publik.

Asrof et al. (2025) melakukan penelitian tentang efektivitas penerapan Mal Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah daerah Kabupaten Dompu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi

dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Dompu merupakan langkah strategis pemerintah daerah dalam mewujudkan konsep *one-stop service* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. MPP Kabupaten Dompu telah mengadopsi beberapa mekanisme pelayanan modern untuk mendukung konsep *one-stop service*, salah satu aspek utama yang diterapkan adalah penggunaan sistem antrean elektronik dan layanan berbasis teknologi untuk mempercepat proses administrasi. Namun, terdapat kendala utama berupa keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya mendukung sistem digitalisasi layanan. Integrasi data antar instansi masih menghadapi hambatan, menyebabkan beberapa layanan masih dilakukan secara manual, yang pada akhirnya dapat mengurangi efisiensi pelayanan yang diharapkan dari konsep *one-stop service*.

Umam et al., (2020) meneliti efektivitas Mal Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada analisis implementasi kebijakan MPP di tingkat nasional. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa MPP dirancang sebagai pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai instansi pemerintah dan non-pemerintah dalam satu lokasi, bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, perizinan, dan jasa lainnya secara cepat dan nyaman. Kehadiran MPP merupakan langkah penting dalam upaya modernisasi sistem pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini menekankan pentingnya koordinasi antar lembaga dan

kesiapan infrastruktur teknologi informasi sebagai faktor kunci keberhasilan implementasi MPP.

Apriyani et al. (2022) melakukan kajian tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kajian dokumen. Latar belakang penelitian ini didasari oleh banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang kurang optimal sebelum adanya Mal Pelayanan Publik, seperti pungutan liar dan proses pelayanan yang lambat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Masyarakat yang menggunakan layanan merasa puas dengan pelayanan yang lebih terstruktur, cepat, dan ramah. Namun, masih terdapat kendala dalam hal estimasi waktu penyelesaian layanan yang terkadang tidak tepat karena gangguan teknis dari pusat. Secara keseluruhan, Mal Pelayanan Publik telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Kabupaten Pandeglang.

Rahmanshany (2023) meneliti efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengacu pada teori standar pelayanan publik yang mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, dan produk pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di MPP Kota Tangerang Selatan berjalan cukup efektif, namun masih terdapat beberapa

kendala seperti ketidakefektifan *website* MPP yang berfungsi untuk antrian *online*, keterlambatan waktu penyelesaian layanan, dan beberapa instansi yang tidak lagi memberikan layanan di MPP meskipun tercantum di situs web. Meskipun demikian, masyarakat secara keseluruhan merasa puas dengan kompetensi pegawai, fasilitas yang disediakan, serta biaya pelayanan yang terjangkau.

Rejeki dan Andari (2022) melakukan penelitian dengan judul *Public Service Malls as a Solution in Improving the Quality of Public Services in Indonesia*. Penelitian ini berfokus pada analisis dampak pembangunan Mal Pelayanan Publik oleh Pemerintah Kabupaten/Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan perbandingan kualitas pelayanan publik antara 30 Kabupaten/Kota yang memiliki Mal Pelayanan Publik dan 191 Kabupaten/Kota yang belum memiliki fasilitas tersebut. Hasil penelitian merujuk bahwa Mal Pelayanan Publik secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah yang memilikinya dibandingkan dengan daerah yang tidak memilikinya (*p-value* 0,027). Faktor utama yang berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten/Kota Indonesia adalah kebijakan pelayanan.

Berdasarkan tinjauan penelitian terdahulu di atas, dapat diketahui bahwa penelitian-penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu dari segi tema yang mengangkat mengenai peningkatan pelayanan publik yang berkualitas di Mal Pelayanan Publik. Keberadaan Mal Pelayanan Publik sebagai langkah optimalisasi pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik di

masa kontemporer menjadi fokus utama dalam berbagai studi. Dari segi metodologi, terdapat satu penelitian yang menggunakan metode kuantitatif (Rejeki & Andari, 2022) dan empat penelitian menggunakan metode kualitatif (Asrof et al., 2025; Umam et al., 2020; Apriyani et al., 2022; Rahmanshany, 2023).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu terletak pada fokus lokasi dan pendekatan analisis. Penelitian ini berfokus pada Mal Pelayanan Publik Srikandi di Kabupaten Grobogan dengan mengkaji secara mendalam strategi DPMPTSP dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan akademis yang ada dengan memberikan analisis komprehensif mengenai strategi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstsp) dalam mewujudkan mal pelayanan publik srikandi yang berkualitas di Kabupaten Grobogan, yang belum pernah diteliti secara mendalam dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan kerangka teoritis fundamental yang menguraikan bagaimana organisasi serta entitas publik seperti Pemerintah Daerah merencanakan tindakannya untuk mencapai tujuan jangka panjang. Menurut David (2011) manajemen strategis adalah seni dan ilmu yang berfokus pada perumusan (*formulation*), implementasi (*implementation*), dan evaluasi (*evaluation*) keputusan lintas fungsi yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya. Manajemen strategis berfokus pada pengintegrasian manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, produksi/operasi, penelitian dan

pengembangan, dan system informasi untuk mencapai keberhasilan organisasi. Istilah manajemen strategis dalam konteks ini digunakan secara sinonim dengan istilah perencanaan strategis.

Dalam konteks pelayanan publik strategi ini berpusat pada upaya Pemerintah Daerah untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menilai kapabilitas birokrasi. Pelaksanaan implementasi memerlukan sebuah sumber daya dan penciptaan inovasi kelembagaan seperti Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan, sementara evaluasi memastikan bahwa upaya tersebut benar-benar menghasilkan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, manajemen strategis merupakan pendekatan yang terstruktur yang seringkali dipahami secara identik dengan perencanaan strategis yang bertujuan untuk mengarahkan masa depan sebuah organisasi secara terukur.

Menurut David (2011:6) menjelaskan bahwa proses manajemen strategis terdiri dari tiga tahapan utama yaitu:

1. Perumusan strategi (Strategi Formulation)

Perumusan strategi adalah tahap awal pada manajemen strategi, yang mencakup mengembangkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang eksternal organisasi dan ancaman, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, menghasilkan strategi alternatif, dan memilih strategi tertentu untuk mencapai tujuan. Hal ini dikuatkan oleh Prim Masrokan (2014:158) menjelaskan bahwa formulasi strategi mencerminkan keinginan dan tujuan organisasi yang sesungguhnya. Dalam hal ini, organisasi harus merumuskan visi, misi, nilai, mencermati lingkungan internal dan eksternal, serta membuat kesimpulan analisis faktor

internal dan eksternal.

2. Implementasi Strategi (*Strategic Implementation*)

Implementasi strategi menurut Hunger dan Wheelen adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakan dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Lebih lanjut dijelaskan bahwa proses implementasi strategi mungkin meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur dan atau sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan.

3. Evaluasi Strategi (Pengawasan)

Evaluasi strategi adalah usaha-usaha untuk memonitor hasil-hasil dari perumusan (formulasi) dan penerapan (implementasi) strategi termasuk mengukur kinerja organisasi, serta mengambil langkah-langkah perbaikan jika diperlukan. Akdon (2011) dalam bukunya *Strategic Management For Educational Management* mengutip bahwa secara terminology pengertian manajemen strategik dalam lingkungan organisasi profit dan non profit banyak ahli berpendapat:

Wahyudi, “Manajemen Strategik adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) tentang keputusan keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa mendatang”.

Gluek & Jauch, “Manajemen Strategik merupakan arus keputusan dan tindakan yang mengarah pada suatu perkembangan strategi atau strategi-strategi yang efektif untuk membantu mencapai sasaran perusahaan.

Dari dua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen strategik

adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*), dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan strategis antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa yang akan datang. Manajemen strategik merupakan suatu sistem sebagai satu kesatuan memiliki berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi, dan bergerak secara serentak (bersama-sama) kearah yang sama pula (Hadari Nawawi, 2005: 149).

1.6.1.1 Komponen Manajemen Strategi

Berdasarkan kajian literature, strategi organisasi publik dalam konteks pelayanan publik terdiri dari beberapa komponen utama:

a. Perumusan Strategi

Perumusan strategi merupakan tahap awal dalam pengembangan strategi organisasi publik yang mencakup penetapan visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi. Dalam konteks pemerintah daerah, perumusan strategi harus sejalan dengan kebijakan dan prioritas pembangunan daerah yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan seperti RPJMD dan RKPD. Perumusan strategi yang baik harus didasarkan pada analisis mendalam terhadap kondisi internal dan eksternal organisasi, serta melibatkan partisipasi berbagai pemangku kepentingan.

b. Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan proses mewujudkan strategi yang telah dirumuskan ke dalam tindakan nyata melalui pengembangan program, alokasi sumber daya, dan pengorganisasian aktivitas. Implementasi strategi yang efektif memerlukan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi, koordinasi yang baik antar unit kerja, serta dukungan sistem dan prosedur yang memadai. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada era *new normal* menuntut adaptasi cepat terhadap perubahan lingkungan sosial dan teknologi (Difinubun, 2022).

c. Evaluasi dan Pengendalian Strategi

Evaluasi dan pengendalian strategi merupakan proses monitoring dan pengukuran kinerja organisasi untuk memastikan bahwa strategi yang diimplementasikan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi strategi melibatkan pengukuran capaian indikator kinerja, identifikasi hambatan dan tantangan, serta pengembangan tindakan korektif untuk perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi strategi dapat dilakukan melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), survei kepuasan pelanggan, serta analisis data kinerja pelayanan.

1.6.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: (a) adil dan tidak diskriminatif, (b) cermat, (c) santun dan ramah, (d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, (e) profesional, (f) tidak mempersulit. Menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008), pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan, seperti pengurusan KTP, perizinan usaha, layanan kependudukan, hingga layanan dari instansi vertikal seperti kepolisian dan imigrasi yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan.

Transformasi inovasi pelayanan publik menuju efisiensi digital di era administrasi modern menjadi keniscayaan untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Sangaji, 2025). Strategi inovatif dalam pelayanan publik dengan mengintegrasikan teknologi informasi telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Jurnal PKM Manajemen Bisnis, 2025). Implementasi tata kelola pemerintahan yang baik melalui transformasi digital dan kerja sama antar lembaga menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas (Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara, 2025).

Sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Sehingga dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilakukan secara optimal.

Oleh karena itu, pelayanan publik hakikatnya tidak lain merupakan hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas dan fungsi dari pemerintah guna untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara. Dengan adanya hal tersebut,

manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungan terhadap lembaga pemerintah.

1.6.3 *New Public Service (NPS)*

A. Konsep Teori *New Public Service (NPS)*

Teori *New Public Service (NPS)* merupakan paradigma administrasi publik yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt sebagai respon terhadap dominasi pendekatan *New Public Management (NPM)* yang terlalu menekankan efisiensi, kompetisi, dan orientasi pasar dalam sektor publik. NPS hadir dengan menawarkan perspektif alternatif yang lebih menempatkan warga negara sebagai subjek utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bukan sekadar sebagai pelanggan (*customer*) (Denhardt & Denhardt, 2003: 21).

Dalam kerangka NPS, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai aktivitas administratif atau mekanisme penyediaan jasa, melainkan sebagai proses demokratis yang melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah tidak lagi berperan sebagai pengendali utama (*steering*), tetapi sebagai fasilitator yang mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari pendekatan yang bersifat hierarkis menuju pendekatan yang lebih kolaboratif dan partisipatif (Denhardt & Denhardt, 2007: 43).

Lebih lanjut, NPS menekankan bahwa nilai-nilai publik (*public values*) seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan kepentingan bersama harus menjadi landasan utama dalam setiap kebijakan dan praktik pelayanan publik. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi atau kepuasan pengguna layanan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu mencerminkan nilai-nilai demokrasi dan memenuhi kepentingan publik secara luas (Denhardt & Denhardt, 2003: 28). Pendekatan ini juga menolak pandangan bahwa masyarakat hanya berperan sebagai penerima layanan pasif. Sebaliknya, masyarakat diposisikan sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak, kewajiban, serta kapasitas untuk terlibat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam perspektif NPS bersifat dua arah dan saling mempengaruhi, sehingga menghasilkan pelayanan publik yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007: 65).

B. Prinsip-Prinsip *New Public Service*

Dalam mengembangkan konsepnya, Denhardt dan Denhardt merumuskan beberapa prinsip utama yang menjadi landasan dalam penerapan paradigma *New Public Service*. Prinsip-prinsip ini menunjukkan arah baru dalam praktik administrasi publik yang lebih menekankan nilai-nilai demokrasi dan kepentingan publik dibandingkan sekadar efisiensi organisasi. Salah satu prinsip utama dalam NPS adalah *serve citizens, not*

customers, yang menegaskan bahwa pemerintah harus melayani warga negara sebagai pemilik kedaulatan, bukan sekadar memperlakukan mereka sebagai konsumen layanan. Hal ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan publik tidak hanya pada kepuasan individu, tetapi juga pada kepentingan kolektif masyarakat secara keseluruhan (Denhardt & Denhardt, 2003: 42).

Prinsip berikutnya adalah *seek the public interest*, yang menekankan bahwa kebijakan dan pelayanan publik harus diarahkan untuk mencapai kepentingan bersama, bukan hanya memenuhi kepentingan kelompok tertentu. Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk mampu menyeimbangkan berbagai kepentingan yang ada di masyarakat melalui proses dialog dan partisipasi publik (Denhardt & Denhardt, 2007: 74). Selain itu, terdapat prinsip *value citizenship over entrepreneurship*, yang menegaskan bahwa nilai kewarganegaraan lebih penting daripada semangat kewirausahaan dalam sektor publik. Artinya, aparat pemerintah tidak hanya dituntut untuk inovatif dan efisien, tetapi juga harus menjunjung tinggi nilai-nilai etika, tanggung jawab sosial, dan kepentingan publik (Denhardt & Denhardt, 2003: 51).

Prinsip lainnya adalah *think strategically, act democratically*, yang mengandung makna bahwa meskipun pemerintah perlu memiliki perencanaan strategis, pelaksanaannya harus tetap melibatkan masyarakat secara demokratis. Dengan demikian, proses pengambilan keputusan tidak

bersifat top-down, melainkan melalui mekanisme partisipatif yang inklusif (Denhardt & Denhardt, 2007: 82). Selanjutnya, prinsip *recognize that accountability is not simple* menegaskan bahwa akuntabilitas dalam sektor publik tidak hanya kepada atasan atau lembaga formal, tetapi juga kepada masyarakat sebagai pemilik kedaulatan. Oleh karena itu, transparansi dan keterbukaan informasi menjadi aspek penting dalam mewujudkan akuntabilitas yang komprehensif (Denhardt & Denhardt, 2003: 67).

C. Karakteristik *New Public Service*

Sebagai sebuah paradigma, NPS memiliki karakteristik yang membedakannya secara jelas dari pendekatan administrasi publik sebelumnya. Salah satu karakteristik utamanya adalah penekanan pada nilai-nilai demokrasi dalam setiap proses pelayanan publik. Pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai mediator yang menjembatani berbagai kepentingan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2007: 101). Karakteristik lainnya adalah adanya orientasi pada *public value*, di mana keberhasilan pelayanan publik diukur berdasarkan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat secara luas, bukan hanya dari aspek efisiensi atau output layanan semata. Hal ini menuntut pemerintah untuk lebih peka terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta mampu menerjemahkannya ke dalam kebijakan yang tepat (Denhardt & Denhardt, 2003: 89).

Selain itu, NPS juga ditandai dengan adanya hubungan yang lebih egaliter antara pemerintah dan masyarakat. Interaksi yang terjadi tidak lagi bersifat satu arah, melainkan dialogis dan partisipatif. Dalam konteks ini, masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan aspirasi, kritik, maupun masukan terhadap pelayanan yang diberikan (Denhardt & Denhardt, 2007: 112). Karakteristik berikutnya adalah pentingnya kolaborasi antar aktor, baik pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat sipil. Pelayanan publik tidak lagi dilaksanakan secara sektoral, tetapi melalui kerja sama lintas sektor yang terintegrasi. Kolaborasi ini menjadi kunci dalam menghadapi kompleksitas permasalahan publik yang semakin dinamis (Denhardt & Denhardt, 2003: 97).

Terakhir, NPS menempatkan integritas dan etika sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur pemerintah dituntut untuk tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki komitmen moral dalam melayani masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses yang adil dan transparan (Denhardt & Denhardt, 2007: 125).

1.7 Operasional Konsep

Tabel 1.2 Operasional Konsep

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Manajemen Strategi (Menurut David 2011)	a. Perumusan Strategi	1. Identifikasi kebutuhan masyarakat 2. Penetapan visi dan misi MPP Srikandi 3. Keselarasan dengan RKPD 2025 4. Analisis kondisi internal dan eksternal 5. Penetapan tujuan dan target kinerja 6. Penentuan tujuan pelayanan, 7. Penetapan layanan prioritas, 8. penyesuaian strategi dengan kebutuhan masyarakat, 9. Serta koordinasi antarinstansi dalam integrasi pelayanan.
		b. Implementasi Strategi	1. Alokasi sumber daya (anggaran dan SDM) 2. Koordinasi dan integrasi antar instansi 3. Pemanfaatan teknologi informasi 4. Pengembangan sistem dan prosedur pelayanan 5. Pembangunan infrastruktur pendukung 6. Pelaksanaan pelayanan terpadu, 7. Pemanfaatan teknologi informasi, 8. Pengelolaan

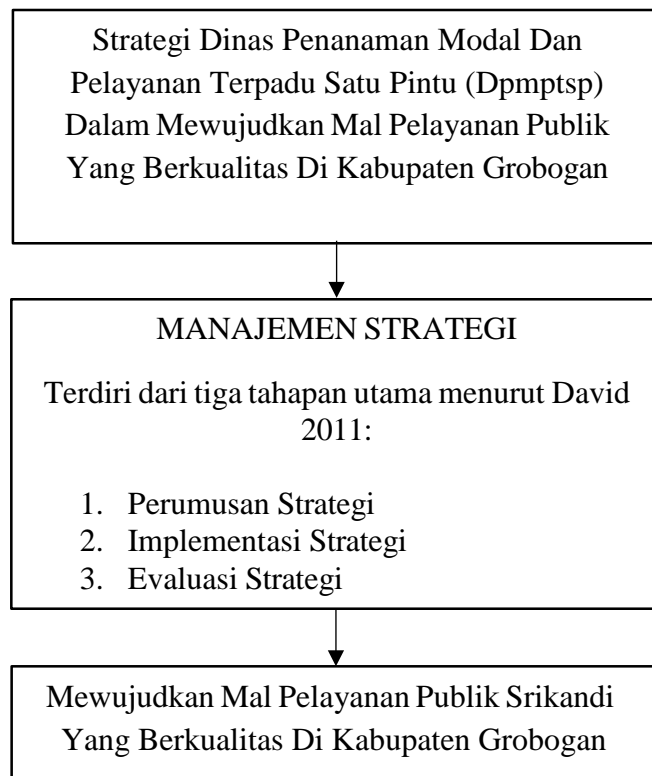
			<p>sumber daya manusia,</p> <p>9. Penyediaan fasilitas pelayanan.</p>
		<p>c. Evaluasi Strategi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengukuran kinerja pelayanan (IKM) 2. Monitoring dan supervisi berkala 3. Identifikasi hambatan dan tantangan 4. Tindakan perbaikan dan penyempurnaan 5. Pelaporan capaian kinerja 6. Survei Kepuasan Masyarakat, 7. Penanganan keluhan masyarakat, 8. Evaluasi kinerja petugas, 9. Tindak lanjut perbaikan pelayanan.

Sumber: Data Olahan Peneliti (2026)

1.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan bagian dari penjelasan alur dari penulisan penelitian. Tujuan yang adanya kerangka berpikir untuk memudahkan pembaca dalam menganalisis dan mengidentifikasi maksud dari penelitian. Berikut adalah kerangka berpikir yang dibuat oleh penulis:

Tabel 1.3 Kerangka Berpikir



Penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah yang mencakup tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, kompleksitas koordinasi 33 instansi di MPP Srikandi, mandat RKPD 2025 untuk peningkatan IKM, serta kesenjangan penelitian yang mengkaji strategi secara komprehensif. Dari latar

belakang tersebut, dirumuskan dua rumusan masalah utama yang menjadi fokus penelitian. Untuk menjawab rumusan masalah, penelitian ini menggunakan landasan teori utama yaitu strategi organisasi publik yang mencakup tiga komponen (perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi).

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) dan MPP Srikandi Kabupaten Grobogan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian akan mendeskripsikan strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, mengetahui faktor pendukung dan penghambat serta mengetahui persepsi masyarakat pengguna layanan mengenai kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Akhirnya, penelitian ini akan menghasilkan kesimpulan dan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan publik di MPP Srikandi Kabupaten Grobogan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1990), penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati dan diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh). Objek penelitian kualitatif adalah seluruh bidang atau aspek kehidupan manusia, yaitu manusia dan segala sesuatu yang dipengaruhi oleh manusia.

Menurut Basri dalam Razali (2022), fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena. Data kualitatif tentang objeknya dinyatakan dalam kalimat yang pengelolahannya dilakukan melalui proses berpikir (logika) yang bersifat kritis, analitik, atau sintetik dan tuntas.

Berdasarkan penelitian ini, penulis menganalisis Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi Yang Berkualitas di Kabupaten Grobogan. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memahami secara mendasar, terorganisir, penuh ketelitian, dan kritis guna menemukan fakta-fakta yang relevan. Pendekatan ini bertujuan

untuk menggali pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi terkait keijaksanaan dan pelaksanaan pelayanan publik. Penelitian adalah suatu kegiatan untuk menemukan fakta secara bertahap dengan keyakinan bahwa pencarian tersebut akan menghasilkan solusi untuk memecahkan masalah yang ada. Dengan demikian, metode penelitian digunakan sebagai cara untuk menyelesaikan masalah-masalah yang muncul dalam proses pencarian fakta yang pada akhirnya akan menentukan arah pemecahan masalah tersebut.

1.9.2 Situs Penelitian

Fokus penelitian ini mengenai Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi Yang Berkualitas Di Kabupaten Grobogan. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Grobogan, dipilih karena merupakan pusat pelayanan terpadu yang menyediakan berbagai layanan publik. Lokasi ini dianggap relevan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui bagaimana pemerintah menyusun, menerapkan, dan mengevaluasi strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pengumpulan data dan observasi dilakukan langsung di lokasi ini untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam mewujudkan

pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, penelitian melibatkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan sebagai instansi pengelola Mal Pelayanan Publik Srikandi.

1.9.3 Subjek Penelitian

Dalam subjek penelitian selalu berkaitan dengan sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Untuk memperoleh data yang tepat, diperlukan menemukan informan yang memiliki kompetensi atau yang sesuai dengan kebutuhan data. Penelitian ini untuk mengetahui strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Grobogan.

Oleh karena itu, penelitian ini akan melibatkan berbagai pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan penerimaan pelayanan publik dengan tujuan untuk memahami persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan publik. Subjek penelitian meliputi:

1. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan sebagai penanggungjawab utama pengelolaan MPP Srikandi
2. Kepala Sub Bagian Umum di DPMPTSP yang terlibat dalam perumusan dan implementasi strategi
3. Petugas/Pegawai Pelayanan di loket MPP Srikandi

4. Masyarakat Pengguna Layanan MPP Srikandi sebagai penerima manfaat pelayanan

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu memilih informan berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah informan akan disesuaikan dengan prinsip kejenuhan data (*data saturation*) dimana pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh sudah tidak lagi memberikan wawasan baru

1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data memiliki peranan penting dalam suatu penelitian. Data ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis strategi yang telah dirumuskan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Grobogan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Data yang dikumpulkan meliputi narasi dari kepala instansi, para pegawai, dan masyarakat pengguna layanan mengenai pengalaman mereka dalam menerima pelayanan publik. Oleh karena itu, data kualitatif yang diperoleh akan digunakan untuk memberikan deskripsi mendalam mengenai proses implementasi strategi, identifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta interpretasi persepsi kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Srikandi Kabupaten Grobogan.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data memiliki peranan

penting dalam menjalankan sebuah penelitian. Keakuratan yang dimiliki data akan menjadikan penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan keasliannya. Data primer dan data sekunder yang dimaksud yaitu, sebagai berikut:

a. Data Primer

Sumber data primer diperoleh langsung dari informan yang memiliki pengalaman dan keterlibatan dalam perumusan strategi dan proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Grobogan. Informan ini merupakan kepala instansi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan, pegawai dan petugas, serta masyarakat yang menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik tersebut. Data primer dikumpulkan melalui:

1. Wawancara mendalam dengan pejabat dan pegawai di DPMPTSP dan instansi terkait
2. Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan MPP Srikandi
3. Observasi langsung terhadap proses pelayanan di MPP Srikandi
4. Dokumentasi visual (foto) kegiatan pelayanan

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai referensi terkait Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan. Data sekunder mencakup Peraturan Bupati Grobogan Nomor 18 Tahun 2024 tentang RKPD 2025, Peraturan Bupati Grobogan Nomor 42 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Daerah, Laporan kinerja

DPMPTSP dan MPP Srikandi, Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, data statistik jumlah pengunjung dan jenis layanan, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), publikasi penelitian terdahulu, dan artikel jurnal. Selain itu, data sekunder dapat juga ditemukan di dalam media cetak atau elektronik seperti buku, majalah, surat kabar, internet, dan media lainnya.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dibutuhkan untuk memudahkan penulis dalam mengumpulkan data dan menjawab pertanyaan-pertanyaan rumusan masalah penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penjelasan mengenai tiga teknik yang diambil peneliti yaitu:

a. Observasi

Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu langsung dan tidak langsung. Observasi langsung berarti penulis berinteraksi langsung dengan objek penelitian dan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian ini. Sebaliknya, observasi tidak langsung dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian melalui media seperti foto atau video.

Menurut Noor (2011), beberapa informasi yang dapat diperoleh dari hasil observasi mencakup ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek,

perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Dalam penelitian ini, observasi langsung dilakukan untuk melihat:

1. Strategi DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik
2. Kondisi fisik dan fasilitas MPP Srikandi
3. Proses pelayanan yang berlangsung
4. Interaksi antara petugas dan masyarakat
5. Sistem dan prosedur pelayanan
6. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan
7. Kondisi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti

b. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah rangkaian percakapan yang memiliki tujuan tertentu. Sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang yakni orang yang mewawancarai dan yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Proses wawancara ini akan menggunakan ponsel untuk merekam percakapan dan untuk mencatat poin-poin penting dari yang disampaikan oleh narasumber. Penelitian ini dilakukan wawancara kepada beberapa pihak sebagai berikut:

Tabel 1.4 Daftar Narasumber Penelitian

No.	Narasumber	Informasi yang ingin didapatkan
1.	Drs. Abdul Munib Susanto (Sekretaris DPMPTSP)	Mengenai pelaksanaan strategi apa saja yang diterapkan untuk mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi yang berkualitas.
2.	Arif Mahfudh, S. Kom (Kepala Sub Bagian Umum DPMPTSP)	Mengenai pelaksanaan strategi apa saja yang diterapkan untuk mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi yang berkualitas.
3.	Prasetyo Sari Lestari, S. Sos., M. AP (Pegawai Loker Layanan Perizinan Mal Pelayanan Publik)	Mengenai pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik.
4.	Dian Norita (Petugas Loker Layanan Disdukcapil Mal Pelayanan Publik)	Mengenai pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik.
5.	Aleyda Maharani Susilo (Masyarakat pengguna Layanan Disdukcapil)	Pendapat dari masyarakat setelah menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik.
6.	Sigi Nur Azizah (Masyarakat pengguna Layanan Disdukcapil)	Pendapat dari masyarakat setelah menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik.
7.	Rahayu (Masyarakat pengguna Layanan Perizinan Usaha)	Pendapat dari masyarakat setelah menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik.
8.	Sulastri (Masyarakat pengguna Layanan Perizinan Usaha)	Pendapat dari masyarakat setelah menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik.

Sumber: Data Olahan Peneliti 2026

Dalam penelitian ini menggunakan jenis wawancara yang telah dikemukakan oleh Guba dan Lincoln dalam Moleong (2017) yakni wawancara terstruktur yang mana pewawancara telah menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber untuk digunakan sebagai penunjang penelitian ini. Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator-indikator pada operasional konsep yang mencakup:

- 1) Perumusan strategi MPP Srikandi
- 2) Implementasi strategi MPP Srikandi
- 3) Evaluasi strategi MPP Srikandi
- 4) Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

c. Dokumentasi

Dokumentasi diperoleh untuk mendapatkan informasi terkait dengan objek penelitian ini. Hal ini dilakukan oleh peneliti dengan cara mencari data pendukung yang sesuai dan selaras dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, terdapat dokumentasi yang dapat berupa catatan harian, laporan, arsip, media sosial, ataupun data lainnya.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan dasar adanya sebuah data dengan cara mengorganisasikan data dan menyaring untuk dapat menjadi satuan yang dapat dikelola dengan menarik pola yang penting kemudian ditulis untuk dapat dibaca dan dipahami oleh orang lain yang kemudian dilakukan penulisan atau biasa disebut interpretasi data. Penelitian ini menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data secara menyeluruh dengan cara mereduksi dan memadukan berbagai sumber data, mulai dari penelitian terdahulu, hasil wawancara, observasi lapangan, hingga dokumen-dokumen. Proses reduksi data dilakukan secara bertahap dengan menyusun temuan penelitian secara sistematis.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian ini memiliki tujuan utama untuk memperoleh gambaran dan menyusun secara sistematis hasil penelitian yang diperoleh dari observasi lapangan dan wawancara dengan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Grobogan dan masyarakat yang menggunakan layanan Mal Pelayanan Publik (MPP). Maka dari itu, peneliti dapat mengidentifikasi temuan utama yang akan menjadi dasar dalam menarik kesimpulan secara menyeluruh.

c. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Pada bagian kesimpulan dan verifikasi akan menyajikan penjelasan mengenai data yang telah dikumpulkan melalui berbagai metode. Analisis mendalam terhadap data observasi, dokumentasi, serta wawancara akan dilakukan guna mengutarakan makna/pesan yang terkandung dalam Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Mewujudkan Mal Pelayanan Publik Srikandi Yang Berkualitas di Kabupaten Grobogan.

Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap mulai dari kesimpulan awal yang masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1.9.8 Kualitas Data

Semua data yang diperoleh dan ditemukan dalam penelitian ini akan diuji kredibilitasnya dengan cara triangulasi. Menurut Sugiyono (2016) triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi tersebut dibagi kedalam tiga macam yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dengan membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, serta, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik ialah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi Waktu merupakan pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.