

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM**  
**KABUPATEN GROBOGAN DAN OBJEK PENELITIAN**

**2.1 Gambaran Umum Kabupaten Grobogan**

**2.1.1 Kondisi Geografis**

**Gambar 2.1**

**Peta Kabupaten Grobogan**



Sumber: DPMPTSP Grobogan

Kabupaten Grobogan merupakan salah satu wilayah administratif yang berada di Provinsi Jawa Tengah dengan karakteristik geografis yang cukup kompleks dan strategis dalam mendukung aktivitas pemerintahan serta pelayanan publik. Secara geografis, Kabupaten Grobogan terletak pada posisi antara 7°–7°30' Lintang Selatan dan 110°15'–111°25' Bujur Timur. Wilayah ini memiliki luas

sekitar 1.975,86 km<sup>2</sup> yang menjadikannya sebagai salah satu kabupaten terluas di Provinsi Jawa Tengah. Luas wilayah tersebut mencerminkan tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama terkait aksesibilitas masyarakat terhadap pusat layanan.

Kabupaten Grobogan berbatasan langsung dengan beberapa kabupaten lain, yaitu Kabupaten Demak dan Kabupaten Kudus di sebelah utara, Kabupaten Blora di sebelah timur, Kabupaten Ngawi di sebelah selatan, serta Kabupaten Boyolali dan Kabupaten Semarang di sebelah barat. Letak geografis ini menjadikan Grobogan sebagai wilayah yang cukup strategis dalam jalur penghubung antar daerah. Namun demikian, luas wilayah yang besar juga berimplikasi pada persebaran penduduk yang tidak merata. Hal ini kemudian berpengaruh terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik yang ada dalam masyarakat. Oleh karena itu, aspek geografis menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam perumusan strategi pelayanan publik di daerah ini.

Secara administratif, Kabupaten Grobogan terdiri atas sejumlah kecamatan yang tersebar di wilayah yang cukup luas dengan karakteristik wilayah yang berbeda-beda. Setiap kecamatan memiliki kondisi geografis, kepadatan penduduk, serta aksesibilitas yang tidak

sama, sehingga memerlukan pendekatan pelayanan yang berbeda pula.

Berikut adalah gambaran administratif Kabupaten Grobogan:

**Tabel 2.1**

**Kondisi Administratif Kabupaten Grobogan**

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Jumlah Kecamatan	19 Kecamatan
2.	Jumlah Desa/Kelurahan	273 Desa / 7 Kelurahan
3.	Ibu Kota Kabupaten	Purwodadi

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2025 Keberadaan

kecamatan yang cukup banyak dengan wilayah yang luas menunjukkan bahwa distribusi layanan publik tidak dapat hanya terpusat pada satu lokasi saja. Dalam konteks ini, keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi menjadi sangat strategis, namun sekaligus menghadapi tantangan dalam menjangkau masyarakat dari wilayah pinggiran. Kecamatan-kecamatan yang berada jauh dari pusat pemerintahan seperti Geyer, Karangrayung, dan Tegowanu memiliki keterbatasan akses dibandingkan wilayah perkotaan seperti Purwodadi. Kondisi ini menyebabkan adanya ketimpangan akses pelayanan yang perlu diantisipasi melalui strategi pelayanan yang adaptif. Selain itu, karakteristik administratif yang luas juga menuntut adanya koordinasi lintas wilayah yang kuat. Hal ini menjadi penting dalam mendukung

integrasi layanan publik yang menjadi tujuan utama dari MPP. Dengan demikian, kondisi administratif ini tidak hanya menggambarkan struktur wilayah, tetapi juga menjadi dasar dalam menganalisis strategi pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.

Dari aspek topografi, Kabupaten Grobogan memiliki kondisi wilayah yang bervariasi, mulai dari dataran rendah hingga perbukitan. Sebagian besar wilayah Grobogan merupakan dataran rendah yang cocok untuk kegiatan pertanian, namun terdapat pula wilayah perbukitan kapur di beberapa kecamatan tertentu. Kondisi topografi ini mempengaruhi pola pemukiman penduduk serta aksesibilitas antar wilayah. Wilayah yang berbukit cenderung memiliki akses transportasi yang lebih terbatas dibandingkan wilayah dataran rendah. Hal ini berdampak langsung pada kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Selain itu, kondisi topografi juga mempengaruhi infrastruktur jalan dan transportasi yang menjadi faktor penting dalam mobilitas masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah dalam memastikan layanan dapat diakses secara merata. Oleh karena itu, strategi pelayanan publik perlu mempertimbangkan kondisi geografis ini agar tidak terjadi kesenjangan layanan. Dengan demikian, aspek topografi menjadi salah satu faktor krusial dalam analisis penyelenggaraan MPP di Kabupaten Grobogan.

Dari sisi demografi, Kabupaten Grobogan memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dengan persebaran yang tidak merata di setiap wilayah. Kepadatan penduduk cenderung lebih tinggi di wilayah perkotaan dibandingkan wilayah pedesaan. Berikut adalah gambaran umum kondisi demografi Kabupaten Grobogan:

**Tabel 2.2**

**Data Kependudukan Kabupaten Grobogan**

No	Uraian	Keterangan
1.	Jumlah Penduduk	1.520.974 (Jiwa)
2.	Kepadatan Penduduk	752 (Jiwa/Km <sup>2</sup> )

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2025

Jumlah penduduk yang besar ini menjadi indikator tingginya kebutuhan terhadap pelayanan publik. Selain itu, persebaran penduduk yang tidak merata menyebabkan kebutuhan layanan juga berbeda di setiap wilayah. Wilayah dengan kepadatan tinggi cenderung memiliki kebutuhan layanan yang lebih besar dan kompleks. Hal ini menuntut pemerintah daerah untuk mampu mengelola pelayanan secara efisien dan efektif. Dalam konteks MPP, tingginya jumlah penduduk menjadi salah satu alasan utama dibentuknya layanan terpadu. Namun demikian, konsentrasi layanan di satu lokasi juga dapat menimbulkan antrean yang panjang. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara merata. Dengan

demikian, aspek demografi menjadi faktor penting dalam analisis pelayanan publik.

Secara keseluruhan, kondisi geografis Kabupaten Grobogan menunjukkan adanya potensi sekaligus tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Luas wilayah yang besar, kondisi topografi yang beragam, serta persebaran penduduk yang tidak merata menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, kondisi geografis tersebut memberikan gambaran bahwa strategi pelayanan publik tidak dapat diseragamkan, melainkan harus disesuaikan dengan karakteristik wilayah. Keberadaan Mal Pelayanan Publik Srikandi sebagai pusat layanan terpadu merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun demikian, tantangan geografis tetap menjadi faktor yang harus diantisipasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang adaptif, inovatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat. Dengan memahami kondisi geografis secara komprehensif, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif. Hal ini sekaligus menjadi dasar dalam menganalisis strategi DPMPTSP dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kabupaten Grobogan.

### **2.1.2 Kondisi Sosial Ekonomi Kabupaten Grobogan**

Kondisi sosial ekonomi suatu daerah merupakan salah satu indikator penting dalam melihat tingkat kesejahteraan masyarakat serta kemampuan daerah dalam mendukung pembangunan. Kabupaten Grobogan sebagai salah satu daerah di Provinsi Jawa Tengah memiliki karakteristik sosial ekonomi yang cukup beragam. Secara umum, kondisi sosial ekonomi masyarakat Grobogan masih didominasi oleh sektor agraris yang menjadi tulang punggung perekonomian daerah. Hal ini tercermin dari besarnya proporsi penduduk yang bekerja di sektor pertanian dibandingkan sektor lainnya. Selain itu, struktur ekonomi daerah juga menunjukkan adanya ketimpangan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Wilayah perkotaan cenderung memiliki akses ekonomi yang lebih baik dibandingkan wilayah pedesaan. Kondisi ini menyebabkan adanya perbedaan tingkat kesejahteraan antar wilayah. Oleh karena itu, analisis kondisi sosial ekonomi menjadi penting untuk memahami dinamika pembangunan daerah. Dengan demikian, kondisi sosial ekonomi Kabupaten Grobogan memberikan gambaran awal mengenai karakteristik masyarakat yang menjadi subjek dalam penelitian ini.

Dari sisi struktur ekonomi, Kabupaten Grobogan menunjukkan dominasi sektor pertanian sebagai kontributor utama terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Sektor pertanian meliputi kegiatan pertanian tanaman pangan, perkebunan, peternakan, serta perikanan yang menjadi sumber penghidupan sebagian besar masyarakat. Selain sektor

pertanian, sektor perdagangan dan jasa juga mulai berkembang seiring dengan pertumbuhan wilayah perkotaan. Namun demikian, kontribusi sektor industri pengolahan masih relatif terbatas dibandingkan daerah lain di Jawa Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi struktur ekonomi dari agraris ke industri belum sepenuhnya terjadi. Berikut gambaran struktur ekonomi Kabupaten Grobogan:

**Tabel 2.3**

**Distribusi PDRB Kabupaten Grobogan Berdasarkan Lapangan Usaha**

No	Uraian	Keterangan
1.	Pertanian, kehutanan, dan perikanan	3,31%
2.	Pertambangan dan penggalian	8,05%
3.	Industri pengolahan	5,55%
4.	Jasa Lainnya	6,83%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2024

Dominasi sektor pertanian ini menunjukkan bahwa perekonomian masyarakat masih sangat bergantung pada kondisi alam dan iklim. Ketergantungan ini menyebabkan tingkat pendapatan masyarakat cenderung fluktuatif. Selain itu, rendahnya diversifikasi ekonomi juga menjadi salah satu tantangan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan perlunya pengembangan sektor ekonomi lain yang lebih stabil dan produktif. Dengan demikian, struktur ekonomi daerah menjadi salah satu faktor penting dalam memahami kondisi sosial ekonomi masyarakat Grobogan.

**Tabel 2.4**

**Data Kemiskinan Kabupaten Grobogan**

No	Uraian	Keterangan
1.	Jumlah Penduduk Miskin	148,10 (Ribu jiwa)
2.	Garis Kemiskinan	526.238,00 (Rupiah/kapita/bulan)
3.	Presentase Kemiskinan	10,63%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2025

Tingginya angka kemiskinan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan ekonomi di masyarakat. Selain itu, faktor pendidikan, akses pekerjaan, dan kondisi geografis turut mempengaruhi tingkat kesejahteraan masyarakat. Kondisi ini menjadi tantangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, pengentasan kemiskinan menjadi salah satu prioritas pembangunan daerah. Dengan demikian, indikator kemiskinan menjadi aspek penting dalam melihat kondisi sosial ekonomi Kabupaten Grobogan.

Selain itu, tingkat pendidikan masyarakat juga menjadi faktor yang mempengaruhi kondisi sosial ekonomi. Pendidikan berperan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta daya saing tenaga kerja. Di Kabupaten Grobogan, tingkat pendidikan masyarakat masih didominasi oleh lulusan pendidikan dasar dan menengah. Berikut gambaran tingkat pendidikan:

**Tabel 2.5**

**Tingkat Pendidikan Penduduk Kabupaten Grobogan**

<b>No</b>	<b>Uraian</b>	<b>Keterangan</b>
1.	SD/Sederajat	5,568.57%
2.	SMP/Sederajat	2,767.58%
3.	SMA/Sederajat	1,953.36%
4.	Perguruan Tinggi	328,13%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2025

Rendahnya tingkat pendidikan tinggi menunjukkan bahwa kualitas SDM masih perlu ditingkatkan. Hal ini berdampak pada kemampuan masyarakat dalam mengakses pekerjaan yang lebih baik. Selain itu, pendidikan juga berpengaruh terhadap pola pikir dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Oleh karena itu, peningkatan akses dan kualitas pendidikan menjadi sangat penting. Dengan demikian, aspek pendidikan menjadi bagian integral dalam kondisi sosial ekonomi daerah.

Dari sisi fasilitas sosial, Kabupaten Grobogan telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam penyediaan layanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan. Namun demikian, distribusi fasilitas tersebut masih belum merata di seluruh wilayah. Wilayah perkotaan cenderung memiliki fasilitas yang lebih lengkap dibandingkan wilayah pedesaan. Kondisi ini menyebabkan adanya kesenjangan akses layanan dasar. Selain itu, kualitas fasilitas yang tersedia juga masih bervariasi. Hal ini berdampak pada kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Oleh

karena itu, pemerataan fasilitas sosial menjadi salah satu fokus pembangunan daerah. Dengan demikian, ketersediaan fasilitas sosial menjadi indikator penting dalam kondisi sosial ekonomi.

Secara keseluruhan, kondisi sosial ekonomi Kabupaten Grobogan menunjukkan adanya potensi sekaligus tantangan dalam pembangunan daerah. Dominasi sektor pertanian, tingginya pekerja informal, serta masih adanya tingkat kemiskinan yang cukup tinggi menjadi isu utama yang perlu diperhatikan. Selain itu, kualitas sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan juga menjadi tantangan tersendiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembangunan daerah perlu dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan memahami kondisi sosial ekonomi secara komprehensif, diharapkan kebijakan pembangunan dapat lebih tepat sasaran. Hal ini juga memberikan gambaran mengenai karakteristik masyarakat yang menjadi objek dalam penelitian. Oleh karena itu, kondisi sosial ekonomi menjadi dasar penting dalam memahami dinamika daerah Kabupaten Grobogan.

## **2.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan dan penanaman modal. DPMPTSP dibentuk sebagai bentuk implementasi kebijakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Keberadaan DPMPTSP tidak dapat dipisahkan dari upaya reformasi birokrasi yang menuntut adanya penyederhanaan prosedur pelayanan. Selain itu, DPMPTSP juga menjadi garda terdepan dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif di daerah. Dalam menjalankan tugasnya, DPMPTSP memiliki tanggung jawab untuk mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu sistem yang terpadu. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit. Oleh karena itu, DPMPTSP memiliki posisi yang sangat penting dalam sistem pemerintahan daerah. Dengan demikian, pemahaman mengenai DPMPTSP menjadi hal yang mendasar dalam penelitian ini.

Secara kelembagaan, DPMPTSP Kabupaten Grobogan memiliki dasar hukum yang kuat dalam pelaksanaannya. Pembentukan dan penyelenggaraan DPMPTSP mengacu pada berbagai regulasi, baik di tingkat nasional maupun daerah. Salah satu dasar hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, keberadaan DPMPTSP juga diperkuat dengan kebijakan terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan. Di tingkat daerah, DPMPTSP Kabupaten Grobogan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati yang mengatur tentang kedudukan, tugas, dan fungsi perangkat daerah. Regulasi tersebut menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan DPMPTSP. Dengan adanya landasan hukum yang jelas, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Selain itu, regulasi juga berfungsi sebagai alat kontrol dalam pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, aspek kelembagaan menjadi bagian penting dalam memahami peran DPMPTSP.

Dalam menjalankan tugasnya, DPMPTSP Kabupaten Grobogan memiliki visi dan misi yang menjadi arah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Visi DPMPTSP umumnya berorientasi pada terwujudnya pelayanan yang prima, transparan, dan berdaya saing. Sedangkan misi yang diemban mencakup peningkatan kualitas pelayanan, penguatan sistem perizinan, serta peningkatan investasi daerah. Berikut adalah gambaran visi dan misi DPMPTSP:

**Visi: “Terwujudnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang Prima di Kabupaten Grobogan”.**

Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan pelaksanaan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan Perizinan dan non Perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen, yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan prinsip integrasi, sinkronisasi dan koordinasi

Pengertian Prima adalah pelayanan perijinan yang mudah, murah, cepat dan transparan dengan penjelasan sebagai berikut:

- Mudah: Prosedur tidak berbelit-belit sesuai dengan standar operasional pelayanan dan mekanisme yang telah ditetapkan.
- Murah: Biaya dapat dijangkau oleh segenap lapisan masyarakat sesuai dengan tarif yang berlaku.
- Cepat: Waktu penyelesaian tidak melebihi ketentuan waktu maksimal yang telah ditetapkan.
- Transparan: Proses pelayanan dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat baik mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan.

**Misi:**

- 1. Meningkatkan penataan kelembagaan perizinan dan penanaman modal, sistem dan prosedur perizinan serta perangkat hukum pelayanan perizinan dan non perizinan.**

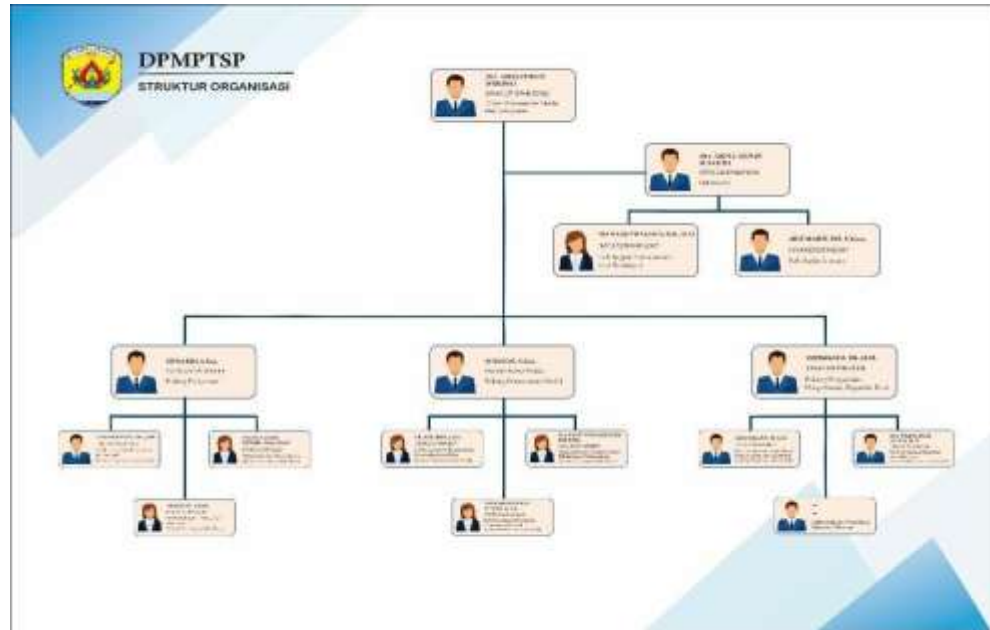
- 2. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan satu pintu dan penanaman modal.**
- 3. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia.**
- 4. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana Aparatur pelayanan perizinan.**

Visi dan misi tersebut menjadi pedoman dalam merumuskan kebijakan dan program kerja. Selain itu, visi dan misi juga menjadi indikator dalam mengukur keberhasilan kinerja organisasi. Dengan adanya arah yang jelas, DPMPTSP dapat menjalankan tugasnya secara lebih terarah dan sistematis. Oleh karena itu, visi dan misi menjadi bagian penting dalam struktur organisasi.

Selanjutnya, struktur organisasi DPMPTSP Kabupaten Grobogan terdiri atas beberapa bidang dan sub bagian yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Struktur organisasi ini dirancang untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas serta memperjelas pembagian kewenangan. Secara umum, struktur organisasi DPMPTSP meliputi kepala dinas, sekretariat, bidang perizinan, bidang penanaman modal, serta unit pelayanan teknis lainnya. Berikut gambaran struktur organisasi:

**Gambar 2.2**

**Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Grobogan**



Sumber: DPMPTSP Kabupaten Grobogan

Struktur organisasi ini menunjukkan bahwa DPMPTSP memiliki sistem kerja yang terorganisir dengan baik. Setiap bidang memiliki tanggung jawab yang spesifik sesuai dengan tugasnya. Hal ini memungkinkan pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Selain itu, pembagian tugas yang jelas juga memudahkan koordinasi antar unit kerja. Oleh karena itu, struktur organisasi menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja DPMPTSP. Dari sisi tugas dan fungsi, DPMPTSP Kabupaten Grobogan memiliki peran utama dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal. Tugas tersebut meliputi perumusan kebijakan, pelaksanaan pelayanan, serta pengawasan terhadap pelaksanaan perizinan. Selain itu,

DPMPTSP juga bertanggung jawab dalam memberikan informasi dan fasilitasi kepada investor. Berikut gambaran tugas dan fungsi:

**Tabel 2.6**

**Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Grobogan**

No	Uraian	Keterangan
1.	Tugas	Melaksanakan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan kepada masyarakat.
2.	Fungsi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merumuskan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan kepada masyarakat;</li> <li>2. Memberikan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang perijinan dan penanaman modal;</li> <li>3. Menyelenggarakan pelayanan perijinan terpadu dan pelayanan administrasi penanaman modal;</li> <li>4. Melaksanakan koordinasi, pengembangan, dan fasilitasi proses pelayanan perijinan dan pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan;</li> <li>5. Mengadakan pembinaan, bimbingan teknis, pengawasan dan pengendalian teknis dan pelaksanaan kegiatan dibidang pelayanan perijinan dan pelaksanaan penanaman modal di daerah;</li> <li>6. Bertanggungjawab melaksanakan kegiatan dibidang pengelolaan perijinan terpadu dan pelaksanaan administrasi penanaman modal;</li> <li>7. Mengelola administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana serta ketatausahaan Badan;</li> </ol>

		8. Membina dan mengawasi terhadap kegiatan tim teknis dan kelompok jabatan fungsional; 9. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan kepada masyarakat; 10. Mengelola kesekretariatan dinas, dan: 11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan bupati sesuai dengan bidang tugasnya,
--	--	--

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Grobogan

Pelaksanaan tugas ini menunjukkan bahwa DPMPTSP tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai pengelola kebijakan publik. Hal ini menuntut adanya kompetensi yang tinggi dari aparatur yang terlibat. Selain itu, tugas yang kompleks juga memerlukan koordinasi yang baik antar instansi. Oleh karena itu, peran DPMPTSP sangat strategis dalam pembangunan daerah. Dalam aspek sumber daya manusia, DPMPTSP Kabupaten Grobogan memiliki aparatur yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan keahlian. Kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan publik.

Ketersediaan SDM yang kompeten sangat penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Selain itu, pelatihan dan pembinaan juga diperlukan untuk meningkatkan kapasitas pegawai. Hal ini menjadi penting mengingat kompleksitas pelayanan yang terus berkembang. Oleh karena itu, pengelolaan SDM menjadi aspek penting dalam organisasi. Secara keseluruhan, DPMPTSP

Kabupaten Grobogan merupakan institusi yang memiliki peran strategis dalam mendukung pelayanan publik dan investasi daerah. Dengan struktur organisasi yang jelas, tugas dan fungsi yang terarah, serta dukungan regulasi yang kuat, DPMPTSP diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun demikian, tantangan dalam pelaksanaan tugas tetap ada, terutama terkait dengan kompleksitas pelayanan dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dengan memahami gambaran umum DPMPTSP, diharapkan dapat memberikan dasar yang kuat dalam menganalisis strategi pelayanan publik. Hal ini juga menjadi landasan dalam pembahasan pada bagian selanjutnya. Dengan demikian, keberadaan DPMPTSP menjadi elemen penting dalam sistem pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.

## 2.3 **Gambaran Umum Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi Kabupaten Grobogan**

**Gambar 2.3**

### **Mall Pelayanan Publik Kabupaten Grobogan**



Sumber: MPP Kabupaten Grobogan

Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi Kabupaten Grobogan merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Grobogan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. MPP merupakan implementasi dari kebijakan nasional yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik dalam satu lokasi pelayanan terpadu. Konsep ini lahir sebagai respon terhadap berbagai permasalahan klasik dalam birokrasi pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit, waktu pelayanan yang tidak pasti, serta rendahnya koordinasi antar instansi. Kehadiran MPP diharapkan mampu menjawab permasalahan tersebut melalui pendekatan pelayanan yang lebih sederhana,

cepat, transparan, dan terintegrasi. MPP Srikandi secara resmi mulai beroperasi pada tahun 2022 sebagai bagian dari komitmen Pemerintah Kabupaten Grobogan dalam mendukung reformasi birokrasi. Pendirian MPP ini juga menjadi indikator keseriusan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat. Selain itu, MPP Srikandi menjadi salah satu wujud implementasi prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, keberadaan MPP Srikandi memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan publik daerah. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai MPP Srikandi menjadi sangat penting dalam penelitian ini.

Secara kelembagaan, MPP Srikandi Kabupaten Grobogan berada di bawah pengelolaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi pengampu. Penetapan DPMPTSP sebagai pengelola MPP didasarkan pada kewenangan yang dimiliki dalam bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal. Dalam pelaksanaannya, DPMPTSP tidak bekerja sendiri, melainkan berperan sebagai koordinator bagi seluruh instansi yang tergabung dalam MPP. Hal ini menunjukkan bahwa MPP merupakan wadah kolaborasi lintas sektor yang melibatkan berbagai instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, dan pihak swasta. Secara regulatif, penyelenggaraan MPP Srikandi mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Selain itu, di tingkat daerah juga terdapat Peraturan Bupati Grobogan Nomor 42 Tahun 2025

yang secara khusus mengatur penyelenggaraan MPP Srikandi. Regulasi ini menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan operasional MPP. Dengan adanya regulasi yang jelas, diharapkan penyelenggaraan MPP dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, aspek kelembagaan menjadi fondasi utama dalam pengelolaan MPP Srikandi.

Dari segi tujuan, MPP Srikandi dibentuk untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Tujuan ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam kebijakan nasional. Selain itu, MPP juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui integrasi berbagai layanan dalam satu lokasi. Dengan adanya integrasi layanan, masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah tempat untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Hal ini tentunya dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat. Selain itu, MPP juga berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Tujuan tersebut menunjukkan bahwa MPP tidak hanya berorientasi pada penyederhanaan pelayanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, keberhasilan MPP tidak hanya diukur dari jumlah layanan yang tersedia, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, tujuan MPP menjadi dasar dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kabupaten Grobogan. Secara operasional, MPP Srikandi Kabupaten Grobogan mengintegrasikan berbagai layanan dari

berbagai instansi dalam satu gedung pelayanan. Berdasarkan data resmi DPMPTSP, terdapat lebih dari 30 instansi yang tergabung dalam MPP Srikandi. Instansi tersebut terdiri dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, serta lembaga lainnya. Berikut gambaran instansi yang tergabung:

**Tabel 2.7**

**Instansi yang Tergabung Dalam MPP Srikandi**

No	Uraian	Keterangan
1.	Kementerian/Lembaga	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kejaksaan Purwodadi</li> <li>➤ Polres Grobogan</li> <li>➤ Pengadilan Negeri</li> <li>➤ Pengadilan Agama</li> <li>➤ Kantor Pertanahan</li> <li>➤ Kementerian Agama</li> <li>➤ Kantor Imigrasi</li> <li>➤ BPJS Kesehatan</li> <li>➤ BPJS Ketenagakerjaan</li> <li>➤ BP2MI</li> <li>➤ K2KP Purwodadi</li> </ul>
2.	Perangkat Daerah Provinsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SAMSAT</li> <li>➤ DPMPTSP Provinsi Jateng</li> </ul>
3.	Perangkat Daerah Kabupaten	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ BPPKAD</li> <li>➤ DPMPTSP</li> <li>➤ DISPENDUKCAPIL</li> <li>➤ DISKOMINFO</li> <li>➤ DISPERINDAG</li> <li>➤ UKPBJ SETDA</li> <li>➤ DLH</li> <li>➤ DISNAKERTRAN</li> <li>➤ DISHUB</li> <li>➤ DPUPR</li> <li>➤ DINKES</li> <li>➤ DINSOS</li> <li>➤ DINARPUSDA</li> </ul>
4.	Badan Usaha Milik Negara	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bank BRI</li> <li>➤ PT. TASPEN</li> <li>➤ PT. KANTOR POS</li> </ul>
5.	Badan Usaha Milik Daerah	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bank Jateng</li> <li>➤ BPR BKK</li> <li>➤ PDAM</li> </ul>
6.	Swasta	Ikatan Notaris Indonesia

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Grobogan

Keberagaman instansi ini menunjukkan kompleksitas dalam pengelolaan MPP. Setiap instansi memiliki sistem, prosedur, dan kebijakan yang berbeda-beda. Hal ini menjadi tantangan dalam menciptakan pelayanan yang terintegrasi secara optimal. Selain itu, perbedaan kewenangan antar instansi juga mempengaruhi jenis layanan yang dapat diberikan. Oleh karena itu, koordinasi menjadi faktor kunci dalam keberhasilan MPP. Dengan demikian, integrasi layanan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas MPP Srikandi. Pelayanan MPP juga didasarkan atas mekanisme dan prosedur yang dikoordinasikan oleh penyelenggara MPP, dimana penyelenggaraan pelayanan dalam MPP terdiri atas:

1. Pelayanan langsung
2. Pelayanan secara elektronik
3. Pelayanan mandiri
4. Pelayanan bergerak

Dari sisi jenis layanan, MPP Srikandi menyediakan berbagai layanan publik yang mencakup layanan perizinan, administrasi kependudukan, layanan kesehatan, perpajakan, hingga layanan keuangan. Layanan-layanan tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Berikut gambaran jenis layanan:

**Tabel 2.8****Layanan di MPP Srikandi Kabupaten Grobogan**

No	Instansi	Layanan
1.	DPMPTSP KAB GROBOGAN	Layanan Informasi Perizinan dan non Perizinan Layanan Pengaduan Layanan Konsultasi Perizinan dan Non Perizinan Layanan LKPM Layanan Perizinan Berbantuan
2.	IMIGRASI	Pembuatan Paspor Baru Perubahan Data Paspor
3.	PENGADILAN AGAMA	Layanan Meja Informasi Anjungan Gugatan Mandiri (Memandu Pembuatan surat permohonan/Pojok <i>e-Court</i> (Pendaftaran Perkara melalui <i>E-Court</i> )
4.	PENGADILAN NEGERI	Layanan Konsultasi Perkara Layanan Pendaftaran Perkara Perdata (Pendaftaran Perkara melalui E-Layanan Surat Keterangan yang dikeluarkan Pengadilan Negeri Kelas 1B)
5.	KANTOR PERTANAHAN	Pelayanan Pengecekan Sertipikat Pelayanan Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)
6.	SAMSAT <i>Online</i>	Pengesahan STNK Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan yang Online Se Jateng
7.	DISDUKCAPIL	Cetak KTP Rekam KTP Akta Baru Lahir Cetak KIA Konsultasi KK dan Akta
8.	BPJS KESEHATAN	Pendaftaran Peserta Perubahan Data Peserta Pemberian Informasi Penanganan pengaduan Registrasi Mobile JKN
9.	KEMENAG	Layanan Pelimpahan Nomor Porsi Haji Layanan Rekomendasi Bantuan, Pondok Pesantren, Madin dan TPQ Layanan Permohonan Surat Dispensasi Rasio Siswa Guru PAI Layanan Rekomendasi Pindah Madrasah dan Layanan EMIS Layanan Konsultasi Zakat Wakaf Layanan Rekomendasi Bantuan Masjid/ Musholla Layanan Wakaf Wilayah Kecamatan Purwodadi
10.	POLRES	Perpanjangan SKCK Pembuatan Surat Kehilangan

11.	BPJS KETENAGAKERJAAN	Layanan Informasi BPJS Ketenagakerjaan Pendaftaran Peserta Penerima Upah Pendaftaran Peserta Bukan Penerima Upah Pendaftaran Jasa Konstruksi Pengaktifan JMO Layanan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan - Jaminan Kecelakaan Kerja Layanan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan - Jaminan Kematian (JKM) Layanan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan - Jaminan Hari Tua (JHT) Layanan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan - Jaminan Pensiun (JP)
12.	KP2KP	Aktivasi E-FIN; Pembuatan Kode Biling tanpa akun; Jenis Layanan MPP Kabupaten Grobogan 2 IMIGRASI Konsultasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP); Konsultasi perpajakan terbatas; Asistensi layanan mandiri (pendaftaran NPWP melalui e-registration,
13.	DISNAKERTRANS	Layanan AK1 (Kartu Kuning) Layanan ID Online Rekomendasi Paspor Informasi Lowongan Kerja dan Pasar Kerja Layanan Izin Operasional LPK, BLKK, BLKLN
14.	BP2MI	Layanan Informasi dan Pengaduan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pelayanan Verifikasi Dokumen Akhir Keberangkatan Calon Pekerja Migran Pelayanan Orientasi Pra Pemberangkatan Pelayanan Penertiban Elektronik, Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (E-
15.	TASPEN	Layanan Informasi Taspen Layanan Pengaduan Taspen Layanan Klim kepada peserta aktif, pensiun dan ahli warisnya Layanan Informasi dan Pengurusan Program Tabungan Hari tua (THT), Layanan Informasi, Pengurusan dan Pendaftaran Program dari Taspen
16.	DISPERINDAG	Rekomendasi Pendaftaran Merk Rekomendasi Tanda Daftar Usaha (TDU) PKL Izin Penggunaan Fasilitas Pasar Perpanjangan Izin Penggunaan Fasilitas Pasar Rekomendasi Pembelian BBM Jenis Tertentu Permohonan Tera/Tera Ulang Pengajuan TDG
17.	KEJAKSAAN NEGERI	Pelayanan terkait fungsi dan tugas Kejaksaan Republik Indonesia

		Pembayaran denda dan biaya perkara Pelanggaran lalu lintas (tilang) Rumah Restortif Justice
18.	DPUPR	Layanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi Layanan Informasi dan Konsultasi tata Ruang
19.	BRI	Info Saldo Pembayaran Tagihan (Telkom, Flexi Pasca Bayar, PLN Prepaid, PLN Cetak Pembelian Pulsa dan Paket Data Tarik Tunai Simpanan Transfer Antar Rekening BRI dan Antar Bank Isi Ulang (Top Up) Brizzi
20.	BPPKAD	Layanan Pajak Daerah
21.	BPD JATENG	Setoran tunai tabungan, giro, dan angsuran kredit Pembayaran, PLN, Telkom, Listrik, E-Tax (Pembayaran Pajak Online),
22.	KANTOR POS	KURIR LOGISTICS (Pengiriman paket dan surat (dalam dan luar negeri) JASA KEUANGAN (Layanan pembayaran (payment point)
23.	NOTARIS	Layanan Pembuatan Akta Badan Hukum (PT, Yayasan, dan Perkumpulan, Layanan Pembuatan Akta Badan Usaha (CV, Firma, UD, dll) Layanan Pembuatan Akta-Akta Notaris Layanan Legalisasi, Waarmaking, Legalisir, dll Layanan Pembuatan Akta-Akta PPAT Layanan di Bidang Kenotariatan dan Ke-PPAT an
24.	PDAM	Layanan Pengaduan Layanan Pembayaran rek air Layanan pendaftaran sambungan baru
25.	BPR BKK PURWODADI	Layanan pembukaan rekening tabungan Layanan pengajuan kredit Layanan setoran dan pengambilan tabungan Layanan pembayaran PDAM, Listrik, token listrik, top up pulsa dan e- Layanan setoran angsuran pinjaman Layanan pembukaan deposito
26.	UNIT LAYANAN PENGADAAN	Registrasi dan Verifikasi LPSE Konsultasi Permasalahan LPSE Layanan Data Sistem Informasi Kinerja Penyedia Pelayanan Penyedia pada Pencantuman Produk Katalog
27.	DINAS PERHUBUNGAN	Permohonan Kartu pengawasan Permohonan Rekomendasi TNKB Warna Dasar Kuning Angkot Pedesaan, Izin Insidentil Izin trayek angkutan pedesaan dan perkotaan Permohonan perizinan rekomendasi Andalalin
28.	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Layanan Konsultasi Dokumen UKL-UPL Layanan Konsultasi Pertimbangan Teknis Limbah B3

		Layanan Aduan Lingkungan
29.	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Layanan Konsultasi Zona Lokasi menara telekomunikasi
30.	DINAS SOSIAL	Layanan Pengajuan KIS Layanan Re-Aktivasi KIS
31.	DINAS KESEHATAN	Surat Rekomendasi Bantuan Sosial Perawatan Kesehatan Layanan Konsultasi Sistem Informasi Sumberdaya Manusia Kesehatan (SISDMK)
32.	DINAS PENDIDIKAN	Layanan Pengajuan NUPTK Layanan Pengajuan NPSN
33.	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN DAERAH	Pojok Baca Digital

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Grobogan

Keberadaan berbagai layanan ini menunjukkan bahwa MPP Srikandi berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat secara komprehensif. Namun demikian, tidak semua layanan dapat berjalan secara optimal. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti keterbatasan SDM, sistem teknologi, dan koordinasi antar instansi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, jenis layanan menjadi salah satu indikator penting dalam analisis MPP.

Dari sisi kinerja pelayanan, MPP Srikandi menunjukkan capaian yang cukup baik berdasarkan indikator kepuasan masyarakat. Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), nilai MPP Srikandi berada pada kategori sangat baik.

**Tabel 2.9****Hasil SKM Pada MPP Srikandi Kabupaten Grobogan**

No	Nama Satuan Kerja	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Unsur Penilaian		Tindak Lanjut Hasil		Pelaksanaan		
						Ada	Tidak	Mandiri	Pihak Ke 3	
1.	MPP Srikandi	92,054	Sangat Baik	3.569	3.971	Nama Unsur	Ada	Tidak	Mandiri	Pihak Ke 3
						Terendah: Kesesuaian Persyaratan	V		V	
						Tertinggi: Kewajaran Biaya/Tarif				

Sumber: Data SKM MPP Srikandi Kabupaten Grobogan

Meskipun nilai SKM tinggi, masih terdapat kesenjangan kualitas layanan antar instansi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum merata. Selain itu, masih terdapat kendala operasional seperti keterbatasan layanan tertentu dan gangguan sistem. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kinerja pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan MPP.

Secara keseluruhan, MPP Srikandi Kabupaten Grobogan merupakan inovasi pelayanan publik yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan dukungan regulasi, kelembagaan, serta fasilitas yang memadai, MPP Srikandi telah menunjukkan capaian yang cukup baik. Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi, seperti integrasi sistem, koordinasi antar instansi, serta pemerataan kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dan berkelanjutan dalam pengelolaan MPP. Dengan memahami gambaran umum

MPP secara komprehensif, diharapkan dapat memberikan dasar yang kuat dalam analisis penelitian ini. Hal ini juga menjadi landasan dalam mengkaji strategi DPMPTSP dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, MPP Srikandi menjadi objek penting dalam penelitian ini.