



**PENDEKATAN *WHOLE OF GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BATANG**

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Nama : Mohamad Naufal Hibatullah

NIM : 14010120140125

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
DEPARTEMEN POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74605407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama lengkap : Mohamad Naufal Hibatullah
NIM : 14010120140125
Prodi : Ilmu Pemerintahan – S1
Tempat / Tanggal Lahir : Batang, 15 Agustus 2000
Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan – S1
Alamat : Bajulan, RT 05 RW 07, Kauman, Kecamatan Batang,
Kabupaten Batang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul Pendekatan *Whole of Government* dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.

Adalah benar-benar **hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 Desember 2023

Pembimbing

Pembuat Pernyataan

Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S.
NIP 196203271986032001

Mohamad Naufal Hibatullah
NIM 14010120140125

Mengetahui

Ketua Prodi S1 Ilmu Pemerintahan

Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos. M.Si
NIP 197110301999032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pendekatan Whole of Government dalam Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang

Nama : Mohamad Naufal Hibatullah

NIM : 14010120140125

Program Studi : Ilmu Pemerintahan – S1

Departemen : Politik dan Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19660727199203 1 001

Wakil Dekan I





Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S.
NIP 196203271986032001

2. Neny Marlina, S.IP, MA
NIP 198911202019032025

()
(..........)

Dosen Penguji :

1. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos. M.Si
NIP 197110301999032001

(..........)

MOTTO

**“INI JALANMU, DAN MILIKMU SENDIRI. ORANG LAIN MUNGKIN
BERJALAN BERSAMAMU, NAMUN TIDAK ADA YANG BISA
MENGANTIKANMU BERJALAN”**

**“ORANG YANG PALING BAHAGIA ADALAH MEREKA YANG
MELAKUKAN UPAYA SADAR UNTUK MENJALANI KEHIDUPAN YANG
BERMANFAAT”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu saya, Henci Wasanti. Terima kasih sudah memberikan segalanya dan selalu mendukung setiap langkah yang saya pilih. Terima kasih telah menjadi wanita terhebat dalam hidup saya yang membuat saya akan selalu berbhakti dan menyayanginya sepanjang usia.
2. Ayah saya, Moh. Hadi Santoso. Terima kasih telah mengajarkan saya menjadi laki-laki yang kuat dan tenang dalam menghadapi segala permasalahan yang ada.
3. Kakak saya, Mbak Husna Hanifah. Terimakasih telah menjadi *role model* bagi saya yang kemudian membuat saya termotivasi untuk bisa mengikuti menempuh Pendidikan di Universitas Diponegoro dan memaksimalkan proses menimba ilmu di UNDIP.
4. Kakak sepupu saya, Mbak Yayak yang selalu memberikan dukungan saat saya mengalami kesulitan. Sehat dan sukses selalu untukmu.
5. Sahabat Karib saya yang akan selalu menjadi bagian dari sejarah perjalanan hidup saya Gilang Ardi, Althaf Frehansyah, Rafli Maulana, Hendy Agata, Iqbal Alfarizi, Devry Akbar, Fadhil Muhammad, dan Ali Haji yang selalu mendengarkan segala keresahan, menghilangkan masalah dengan tertawa bersama, membantu dan memberikan semangat saya dalam menyelesaikan

studi ini. Sukses untuk jalan yang kalian pilih dan semoga pertemanan kita tetap seperti ini.

6. Teman “The Pantura’s” Fadhel Rasyid dan Gilang Ramadhan yang bersama-sama menimba ilmu dari Batang di Ilmu Pemerintahan UNDIP, terima kasih segala dukungan dan semangatnya. Sukses untuk jalan kalian berdua.
7. Teman-Teman KKN saya Aji Santoso, Arga Bagas, Indira, Kamila, Jenita, Oliv dan Sevina yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Meskipun pertemuan kita singkat tetap menjaga silaturahmi. Sukses dimanapun kalian berada.
8. Keluarga besar, teman dan kerabat yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang memiliki andil kepada saya dalam menyelesaikan studi.
9. Terima kasih untuk semua orang yang meragukan dan meremehkan setiap mimpi saya yang secara tidak langsung membuat saya menjadi lebih kuat dan semangat untuk mewujudkannya.

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Batang menjadi salah satu daerah yang mampu menerapkan kebijakan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk nyata pemerintah yang kolaboratif. Proses kolaborasi melibatkan berbagai pihak seperti OPD baik yang bersifat *vertical* atau *horizontal*. Pemerintah Kabupaten Batang mampu melaksanakan Mal Pelayanan Publik dengan baik dibuktikan dengan hasil penelitian terdahulu, prestasi dan capaian yang telah diraih. Penelitian ini ditujukan untuk menjelaskan penerapan *Whole of Government* pada pelayanan perizinan, serta menganalisis apa yang menjadi hambatan dan dorongan dari penerapan *Whole of Government* di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang menggunakan teori Sudrajat yaitu penerapan pendekatan *Whole of Government* dengan 4 (empat) indikator, dan tantangan umum dalam menerapkan *Whole of Government* dengan 3 (tiga) indikator. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informasi serta data yang didapatkan diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Selain itu, untuk menunjang hasil penelitian, pada penelitian ini juga menggunakan studi literatur melalui surat kabar, jurnal ilmiah, dan internet dan dokumen penting yang menunjang penelitian. Pemilihan informan menggunakan Teknik *purposive sampling*. Adapun Teknik *analisis* data pada penelitian ini dengan mengorganisasikan data, identifikasi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pendekatan *Whole of Government* di Mal Pelayanan Publik kabupaten Batang berdasarkan tujuh indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan pendekatan *Whole of Government* terdapat lima indikator yang telah diterapkan dengan baik dan terdapat dua indikator yang belum diterapkan dengan baik. Kelima indikator yang telah diterapkan dengan baik sekaligus menjadi faktor pendorong penerapan *Whole of Government* adalah penguatan koordinasi antar lembaga, koalisi sosial, kapasitas sumber daya manusia dan institusi, nilai budaya dan organisasi, serta kepemimpinan. Sedangkan dua faktor yang belum dapat diterapkan dengan baik sekaligus menjadi faktor penghambat penerapan *Whole of Government* adalah tidak adanya lembaga koordinasi khusus dan gugus tugas untuk membantu proses koordinasi.

Penerapan pendekatan *Whole of Government* dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang menunjukkan belum semua indikator pelayanan publik yang baik dapat dipenuhi, sehingga belum optimal. Secara umum DPMPTSP selaku koordinator penyelenggara Mal Pelayanan Publik telah mampu melakukan sesuai dengan indikator-indikator menurut teori Sudrajat. Terkait kekurangan yang ditemukan penulis merekomendasikan saran yaitu pihak koordinator kedepannya dapat membentuk adanya lembaga koordinasi khusus dan gugus tugas sebagai sebuah permanent system dalam membentuk dan menjaga koordinasi dengan instansi-instansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Whole of Government*, Mal Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The Batang Regency Government is one of the regions that is able to implement the Public Service Mall policy as a real form of collaborative government. The collaboration process involves various parties such as OPD, both vertical and horizontal. The Batang Regency Government is able to implement the Public Service Mall well as proven by the results of previous research, achievements and achievements that have been achieved. This research is aimed at explaining the implementation of Whole of Government in licensing services, as well as analyzing what are the obstacles and incentives for implementing Whole of Government in the Batang Regency Public Service Mall using Sudrajat's theory, namely the application of the Whole of Government approach with 4 (four) indicators, and challenges general in implementing Whole of Government with 3 (three) indicators. This research uses qualitative research methods with a case study approach. The information and data obtained were obtained through interviews and documentation. Apart from that, to support the research results, this research also uses literature studies through newspapers, scientific journals, and the internet and important documents that support the research. The selection of informants used purposive sampling technique. The data analysis techniques in this research involve organizing data, identifying, presenting data and drawing conclusions.

The results of this research show that the implementation of the Whole of Government approach in the Batang Regency Public Service Mall is based on seven indicators that can influence the success of implementing the Whole of Government approach, there are five indicators that have been implemented well and there are two indicators that have not been implemented well. The five indicators that have been implemented well and are also driving factors for the implementation of Whole of Government are strengthening coordination between institutions, social coalitions, human and institutional resource capacity, cultural and organizational values, and leadership. Meanwhile, two factors that have not been implemented properly and are also inhibiting factors in implementing Whole of Government are the absence of a special coordinating institution and task force to assist the coordination process.

The implementation of the Whole of Government approach in the Batang Regency Public Service Mall shows that not all indicators of good public service can be met, so it is not yet optimal. In general, DPMPTSP as the coordinator of Public Service Mall organizers has been able to carry out in accordance with the indicators according to Sudrajat's theory. Regarding the shortcomings found, the author recommends a suggestion, namely that in the future the coordinator can form a special coordinating institution and task force as a permanent system in establishing and maintaining coordination with agencies in the Batang Regency Public Service Mall.

Keywords: Public Services, Whole of Government, Public Service Mall.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2020-2021”. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kemudahan serta mengabulkan do’a hambanya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dalam rangka menyelesaikan pendidikan Strata 1 Ilmu Pemerintahan tepat pada waktunya.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Ibu Dr. Nunik Retno Herawati, S. Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang dan dosen wali telah memberikan saran dan masukan dalam proses pembuatan skripsi.

5. Ibu Dr. Sos. Dra. Fitriyah M.S, selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan bagi nulis dari awal hingga akhir, serta meluangkan waktunya untuk memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih ibu. Semoga ibu selalu diberikan nikmat sehat, umur panjang, dan selalu dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya.
6. Ibu Neny Marlina, S,IP, MA selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih ibu. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan, umur panjang, dan dibukakan pintu rezeki sebesar-besarnya
7. Bapak Wahyu Budisantoso, S.Sos., M.M., selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah membantu serta mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang
8. Bapak Margo Santosa, S.E., MM., selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
9. Bapak Sugiyono, S.H., MM., selaku Kepala Bidang Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.

10. Ibu Sinatun, S.E selaku Kepala Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batang yang telah membantu penulis dalam pengurusan ijin penelitian.
11. Ibu Amalia Kurnia Sari, S.Tr.Keb selaku Staf OPD KIR POLRES Batang di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang telah yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
12. Bapak Eko Priyono selaku Staf OPD BPKPAD di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang telah yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
13. Ibu Intan Anggraini S.Pi selaku Staf OPD DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang telah yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
14. Ibu Betha S.Psi selaku Staf OPD Konsultasi Psikologi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang telah yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.
15. Ibu Icha Ayuning. P, S.Pt selaku Staf *Front Office* di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang telah yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.

16. Ibu Ainun Fadhillah, A.Md selaku Staf Pengadilan Negeri Batang di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang telah yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.

17. Ibu Tri Asih, A.Md selaku Staf OPD DISDUKCAPIL di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang yang telah yang telah banyak membantu dan bersedia menjadi narasumber penelitian serta memudahkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dengan baik.

18. Para dosen ilmu pemerintahan dan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya. Meski penulis menyadari masih banyak kekurangan, dan menerima masukan yang membangun dari pihak siapapun.

Semarang, 13 Desember 2023
Pembuat Pernyataan



Mohamad Naufal Hibatullah
NIM : 14010120140125

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang	17
1.2. Rumusan Masalah	22
1.3. Tujuan Penelitian.....	22
1.4. Manfaat Penelitian	22
1.4.1. Manfaat Teoritis	22
1.4.2. Manfaat Praktis.....	23
1.5 Literatur Review.....	24
1.5.1 Penelitian Terdahulu	24
1.5.2 Pelayanan Publik.....	28
1.5.3 <i>Whole of Government</i>	32
1.5.4 Penerapan Pendekatan <i>Whole of Government</i>	33
1.5.5 Tantangan Umum dalam Menerapkan WoG.....	34
1.6. Operasionalisasi Konsep.....	35
1.7. Kerangka Berpikir.....	36

1.8.	Metode Penelitian	36
1.8.1	Jenis Penelitian	36
1.8.2	Lokasi Penelitian	37
1.8.3	Subjek Penelitian.....	37
1.8.4	Penentuan Informan.....	38
1.8.5	Jenis dan Sumber Data	38
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data.....	39
1.8.7	Teknik Analisis Data	40
1.8.8	Validasi Data.....	40
BAB II GAMBARAN UMUM.....		42
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Batang.....	42
2.2	Kondisi Geografis	43
2.3	Kondisi Demografis	44
2.4	Kondisi Sosial dan Ekonomi.....	45
	2.4.1 Pendidikan.....	45
	2.4.2 Kesehatan.....	46
	2.4.3 Ekonomi.....	46
2.5	Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Batang	47
	2.5.1 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	47
	2.5.2 Susunan Organisasi	48
2.6	Gambaran Umum MPP Kabupaten Batang	50
BAB III PENDEKATAN <i>WHOLE OF GOVERNMENT</i> DALAM MAL		
PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN		
BATANG		59
3.1	Penerapan <i>Whole of Government</i>	59

3.1.1	Penguatan Koordinasi Antar Lembaga.....	68
3.1.2	Membentuk Lembaga Koordinasi Khusus	72
3.1.3	Membentuk Gugus Tugas.....	74
3.1.4	Koalisi Sosial.....	75
3.2	Tantangan Umum Penerapan <i>Whole of Government</i>	78
3.2.1	Kapasitas SDM dan Institusi.....	78
3.2.2	Nilai Budaya dan Organisasi.....	89
3.2.3	Kepemimpinan.....	95
3.3	Analisis.....	98
BAB IV	PENUTUP	107
4.1	Kesimpulan.....	107
4.2.	Saran.....	109
	DAFTAR PUSTAKA.....	110
	LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

2.1.	Daftar Jenis Layanan MPP Kabupaten Batang	50
2.2.	Fasilitas atau Sarana Prasarana MPP Kabupaten Batang	54
3.1.	Integrasi Pelayanan dengan OPD Lain.....	59
3.2.	Jumlah Pegawai Setiap Gerai	77
3.3.	Ketersediaan SOP pada OPD MPP Kabupaten Batang	84
3.4.	OPD MPP Kabupaten Batang 2022 Setelah Penambahan OPD Beserta Jumlah Layanan	94
3.5.	Matriks Temuan Hasil Penelitian Pendekatan <i>Whole of Government</i> dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Batang.....	79

DAFTAR GAMBAR

1.1.	Bagan Kerangka Berpikir.....	34
2.1.	Peta Wilayah Administratif Kabupaten Batang	41
2.2.	Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Batang.....	48
3.1.	Rapat Koordinasi DPMPTSP dengan OPD	67
3.2.	Surat Perjanjian Kerjasama MPP dengan OPD.....	68
3.3.	Pelatihan Teknis Manajemen Kepegawaian dan Pelayanan Publik Kabupaten Batang 2023	80
3.4.	SOP Pelayanan Pengadilan Negeri Batang.....	82
3.5.	Proses Perumusan SOP di MPP Kabupaten Batang	84
3.6.	Aplikasi Berbasis Web SIPUAS	89
3.7.	Pelayanan SIM Drive Thru dengan Memanfaatkan Teknologi	90
3.8.	Penandatanganan Kerjasama dengan OPD yang Baru Bergabung.....	96
3.9.	Penghargaan Kategori Pelayanan Prima PEKPP 2022 Lingkup Jawa Tengah	97
3.10.	Penilaian OMBUDSMAN RI 2022 dan Capaian Kinerja 2022.....	98