

**"INOVASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) OLEH DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) DI KABUPATEN GROBOGAN"**

Rahadian Reza Mahendra*) Muhammad Adnan*)

Email : rahadianrezam2002@gmail.com

**Departement of Politics and Government Studies, Universitas Diponegoro,
Indonesia**

Jln. Prof. Soedarto, SH., Tembalang, Semarang 50275, Kode Pos 1269

Website: <https://www.fisip.undip.ac.id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dihadirkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Grobogan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan layanan yang mudah, cepat, nyaman, dan terintegrasi dalam satu lokasi. Dengan adanya MPP, masyarakat diharapkan dapat mengakses berbagai layanan administratif secara lebih efisien. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, keterbatasan Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA), serta aksesibilitas layanan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota Purwodadi.

Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik menurut Moenir (2002) yang bertujuan untuk menggabungkan sejumlah data yang didapatkan peneliti melalui wawancara dengan narasumber, observasi dan dokumentasi agar dapat mengetahui data peristiwa yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Kualitatif Deskriptif dengan pendekatan fenomenologi yaitu studi mengenai pengalaman dan bagaimana pengalaman tersebut terbentuk yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami pemahaman dari beberapa individu maupun kelompok masyarakat Kabupaten Grobogan. Situs penelitian ini berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan Subjek Narasumber Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) 1 orang dan Masyarakat sebagai pemohon di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Grobogan 4 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi segala keperluan yang dijalankan oleh Peneliti.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah bersama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan sudah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam segi keefisiensi pelayanan publik dengan menghadirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang bertujuan menggabungkan seluruh kegiatan pelayanan publik di dalam satu gedung yang meliputi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan dari semua instansi daerah, BUMN, BUMD dan swasta untuk mewujudkan pelayanan yang mudah dan cepat di satu tempat. Disisi lain masih terdapat faktor yang menjadi penghambat berjalannya pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) yang membuat sebagian dari masyarakat Kabupaten Grobogan kurang puas atas pelayanan yang di berikan di Mal Pelayanan Publik (MPP). Beberapa hambatan tersebut disebabkan masih terbatasnya cara pelayanan publik karena terbatasnya Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA) di Mal Pelayanan Publik (MPP), tingkat kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat yang masih rendah, kurangnya pemeliharaan infrastruktur fasilitas di Mal Pelayanan Publik (MPP), dan jarak tempuh lokasi Mal Pelayanan Publik (MPP) yang cukup jauh bagi sebagian besar kecamatan yang berada di Kabupaten Grobogan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, DPMPTSP, Efektivitas Layanan

ABSTRACT

This study discusses the innovation of the Public Service Mall (MPP) introduced by the Regional Government of Grobogan Regency through the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP). This innovation aims to improve the quality of public services by providing easy, fast, convenient, and integrated services in one location. With the presence of MPP, the public is expected to access various administrative services more efficiently. However, in its implementation, several challenges remain, such as the lack of public understanding of service procedures, limitations in the number of government human resources (SDMA), and accessibility issues for residents living far from the Purwodadi city center.

This research uses Public Service theory according to Moenir (2002), New Public Service (NPS) according to J.V. Denhardt and R.B. Denhardt (2003), Good Governance according to Woodrow Wilson (1887) which aims to combine a number of data obtained by researchers through interviews with sources, observation and documentation so that they can find out the data on the events being studied.

This research uses a qualitative descriptive research method with a phenomenological approach, namely a study of experiences and how these experiences are formed, which aims to explore and understand the understanding of several individuals and community groups in Grobogan Regency. This research site is at the One Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP) with 1 person as the Research Resource Subject for the One Stop Investment and Integrated Services Service (DPMPTSP) and 4 people as applicants at the Grobogan Regency Public Service Mall (MPP). Data collection techniques use observation, interviews and documentation for all purposes carried out by the researcher.

The results of this study indicate that the innovation carried out by the Regional Government together with the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Grobogan Regency has succeeded in improving the quality of public services in terms of public service efficiency by presenting the Public Service Mall (MPP) which aims to combine all public service activities in one building which includes integrated services both central and regional, as well as services from all regional agencies, BUMN, BUMD and the private sector to realize easy and fast services in one place. On the other hand, there are still factors that hinder the implementation of public services in the Public Service Mall (MPP) which make some of the people of Grobogan Regency less satisfied with the services provided in the Public Service Mall (MPP). Some of these obstacles are caused by the limited method of public service due to the limited Human Resources of the Apparatus (HR) in the Public Service Mall (MPP), the low level of quality of the community's Human Resources (HR), the lack of maintenance of infrastructure facilities in the Public Service Mall (MPP), and the distance to the location of the Public Service Mall (MPP) which is quite far for most sub-districts in Grobogan Regency.

Keywords: Public Service Innovation, Public Service Mall, DPMPTSP, Service Effectiveness

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan akan pelayanan publik yang efisien, cepat, dan berkualitas semakin meningkat. Salah satu inovasi dalam pelayanan publik adalah hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi dan perizinan. Kabupaten Grobogan, melalui DPMPTSP, telah menerapkan konsep MPP guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas dan efisiensi layanan.

Beberapa Instansi yang bergabung dalam Mal Pelayanan Publik yang terpadu dan Terintegrasi diantaranya seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi

Perpajakan (KP2KP) Purwodadi, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Perhubungan dan lain sebagainya. Namun penelitian ini berfokus pada Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan didasarkan pada peran strategis instansi ini dalam penyelenggaraan layanan publik yang terintegrasi. Sebagai koordinator utama MPP, DPMPTSP bertanggung jawab dalam mengelola berbagai jenis perizinan serta mengoordinasikan layanan dari berbagai instansi yang tergabung dalam MPP. Meskipun MPP Grobogan telah meraih penghargaan sebagai instansi dengan kepatuhan standar pelayanan publik terbaik,

kenyataannya masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi inovasi yang dilakukan. Salah satu tantangan terbesar adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur perizinan, sehingga banyak pemohon yang datang dengan berkas yang belum memenuhi syarat. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA) turut menjadi hambatan dalam mempercepat proses layanan. Inovasi berbasis digital seperti website informasi MPP juga belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi dan literasi digital. Tidak hanya itu, hambatan geografis menjadi faktor lain yang membuat akses layanan belum merata, mengingat Kabupaten Grobogan memiliki luas wilayah yang besar dengan banyak kecamatan yang berjarak jauh dari pusat pelayanan di Purwodadi. Upaya inovasi lain, seperti layanan perizinan dalam acara Car Free Day (CFD), sempat diterapkan

untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, tetapi kurangnya minat dan efektivitas menyebabkan program ini dihentikan pada pertengahan 2024. Dengan berbagai tantangan tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam mengelola MPP, guna menemukan solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.

Selain itu Mal Pelayanan Publik (MPP) Grobogan sempat melakukan Pelayanan Publik secara offline di acara Car Free Day akan tetapi hanya khusus untuk pelayanan perizinan dari DPMPTSP saja untuk permulaan apakah masyarakat terbantu dengan hadirnya layanan lebih dekat pada saat Car Free Day yang dilakukan setiap 2 minggu sekali dalam 1 bulan. Akan tetapi dilihat dari perkembangan di tahun 2022 sampai 2024, pelayanan publik pengajuan perizinan oleh DPMPTSP di

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

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan akan pelayanan publik yang efisien, cepat, dan berkualitas semakin meningkat. Pemerintah

daerah dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik adalah hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi dan perizinan. Kabupaten Grobogan, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), telah menerapkan konsep MPP guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya. Namun, meskipun inovasi ini telah diimplementasikan, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis lebih dalam mengenai permasalahan yang masih dihadapi dalam inovasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi untuk mengeksplorasi pengalaman masyarakat dan aparatur dalam penerapan MPP. Teknik pengumpulan data meliputi:

- Wawancara mendalam dengan aparatur DPMPTSP dan masyarakat pengguna layanan.
- Observasi langsung terhadap operasional MPP.
- Analisis dokumentasi terkait kebijakan dan laporan evaluasi MPP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas

Efektivitas pelayanan diukur dari sejauh mana layanan public dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Berdasarkan data rekapitulasi perizinan tahun 2023 terdapat 328 permohonan Persetujuan kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), tetapi

hanya 86 izin yang disetujui, sementara 242 permohonan lainnya belum selesai diproses. Hal ini menunjukkan adanya ketidakefektifan dalam system pelayanan MPP.

Wawancara dengan pemohon layanan mengungkapkan bahwa masyarakat sering kali datang dengan dokumen yang tidak lengkap, sehingga harus kembali lagi untuk melengkapi persyaratan. Salah satu pemohon menyatakan, “Saya harus bolak-balik ke MPP karena ada dokumen yang kurang. Kalau dari awal sudah ada informasi yang jelas, pasti lebih cepat prosesnya.” (Wawancara, 2024).

Teori Moenir (2002) menekankan bahwa efektivitas pelayanan public dapat dicapai melalui penyerderhanaan prosedur dan penyediaan informasi yang jelas kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya mekanisme verifikasi awal dokumen secara online sebelum pemohon datang ke MPP untuk meningkatkan efektivitas layanan.

B. Efisiensi

Efisiensi Pelayanan public diukur berdasarkan pemanfaatan sumber daya secara optimal. MPP Grobogan seharusnya meningkatkan efisiensi layanan dengan mengintegrasikan

berbagai instansi dalam satu lokasi. Namun, wawancara dengan petugas MPP mengungkapkan bahwa system antrean elektronik masih sering mengalami gangguan teknis, yang menyebabkan keterlambatan pelayanan. Salah satu petugas menyatakan, *“Terkadang sistem antrean mengalami error, sehingga masyarakat harus mengantre secara manual, yang tentu lebih lama.”* (Wawancara, 2024)

C. Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik berarti bahwa masyarakat harus memiliki akses yang jelas terhadap informasi layanan. Namun, wawancara dengan pemohon

layanan menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan layanan sebelum datang ke MPP. Seorang pemohon menyatakan, "Saya tidak tahu kalau ada website MPP yang bisa diakses. Kalau tahu dari awal, saya pasti cek dulu sebelum datang." (Wawancara, 2024).

Menurut teori Moenir (2002), transparansi pelayanan publik dapat dicapai dengan menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai media. Dalam konteks MPP Grobogan, transparansi dapat ditingkatkan dengan memperbaiki website resmi, memanfaatkan media sosial, dan

menyediakan layanan WhatsApp Business yang dapat memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat.

D. Responsivitas

pelayanan public mengacu pada seberapa cepat dan tepat petugas dalam menangani keluhan serta memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pemohon layanan, ditemukan bahwa jumlah SDM yang terbatas menyebabkan antrean layanan menjadi Panjang, terutama pada jam sibuk. Salah satu pemohon menyatakan, "Kadang kalua datang siang, antreannya sudah penuh, jadi harus kembali besok pagi

lagi.” (Wawancara, 2024)

Teori Moenir (2002) menyatakan bahwa responsivitas dapat ditingkatkan dengan menyesuaikan jumlah tenaga pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan. Dalam kasus MPP Grobogan, solusi yang dapat diterapkan meliputi peningkatan jumlah petugas layanan, pelatihan SDM untuk menangani volume pemohon yang tinggi, serta optimalisasi teknologi digital dalam pengelolaan antrean.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi MPP telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi layanan publik, namun

masih menghadapi beberapa kendala, antara lain:

1. **Kurangnya Sosialisasi:** Banyak masyarakat yang belum memahami prosedur layanan di MPP, mengakibatkan kesalahan dalam pengajuan dokumen.
2. **Keterbatasan SDM:** Jumlah dan kompetensi SDM di MPP masih belum memadai untuk menangani jumlah pemohon yang tinggi.
3. **Infrastruktur yang Belum Optimal:** Beberapa fasilitas penunjang seperti sistem antrean elektronik dan aksesibilitas layanan digital masih belum dimanfaatkan secara maksimal.

Berdasarkan teori pelayanan publik Moenir (2002) serta temuan penelitian ini, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas MPP Grobogan adalah:

1. **Optimalisasi SDM**

- Menambah jumlah petugas pelayanan agar dapat mengatasi tingginya jumlah pemohon.
- Melakukan pelatihan bagi pegawai MPP untuk meningkatkan profesionalism

e dan kapasitas layanan.

- Menerapkan sistem shift kerja yang lebih fleksibel untuk mengakomodasi jam sibuk pelayanan.

2. Penyederhanaan Prosedur Administrasi

- Mengembangkan sistem verifikasi dokumen online sebelum pemohon datang ke MPP guna mengurangi waktu layanan di tempat.
- Menyediakan panduan layanan yang lebih mudah dipahami masyarakat melalui brosur, infografis, dan video tutorial.
- Menyesuaikan sistem antrean agar lebih fleksibel, misalnya dengan sistem pemesanan antrean online.

3. Pemanfaatan Teknologi Digital

- Mengembangkan aplikasi berbasis mobile yang dapat memberikan informasi layanan secara real-time dan memungkinkan pemesanan antrean daring.
- Mengoptimalkan media sosial dan WhatsApp Business untuk menjangkau masyarakat luas dengan informasi yang lebih mudah diakses.
- Memastikan sistem antrean elektronik berfungsi dengan baik melalui perawatan berkala dan peningkatan sistem IT.
- Menerapkan chatbot layanan untuk memberikan jawaban cepat atas pertanyaan umum masyarakat tanpa perlu interaksi langsung dengan petugas.

4. Peningkatan Transparansi dan Sosialisasi

- Menyediakan papan informasi digital yang menampilkan status permohonan layanan dan waktu tunggu secara real-time.
- Melakukan kampanye informasi secara rutin, baik melalui media cetak maupun digital, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait prosedur layanan.
- Mengadakan sesi sosialisasi secara berkala di desa-desa sekitar untuk meningkatkan literasi digital masyarakat terkait layanan MPP.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan konsep layanan terintegrasi dalam satu lokasi, MPP memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan administrasi dari berbagai instansi secara lebih mudah dan cepat. Inovasi yang telah diterapkan meliputi sistem antrean elektronik, layanan berbasis digital, serta penggabungan berbagai instansi dalam satu gedung untuk mengurangi birokrasi yang berbelit. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi layanan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan,

sehingga banyak pemohon datang dengan berkas yang tidak lengkap, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah dan kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA) juga menjadi permasalahan, terutama pada jam-jam sibuk yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Pemanfaatan teknologi digital seperti sistem antrean elektronik dan website MPP juga belum maksimal, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami cara menggunakannya. Selain itu, aksesibilitas layanan juga menjadi tantangan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota Purwodadi, sehingga layanan yang ada belum sepenuhnya merata. Kurangnya fasilitas pendukung seperti kursi tunggu yang memadai dan sistem informasi yang jelas turut mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan di MPP.

Dengan demikian, meskipun inovasi MPP Grobogan telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik, masih diperlukan perbaikan dalam berbagai aspek, terutama dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta penyediaan infrastruktur yang lebih baik agar pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, dan inklusif bagi seluruh masyarakat Kabupaten Grobogan.

Dengan demikian, inovasi MPP oleh DPMPTSP Kabupaten Grobogan telah memberikan kemudahan dalam pelayanan publik dengan konsep layanan terintegrasi yang lebih cepat dan efisien, menjawab rumusan masalah pertama mengenai bagaimana inovasi tersebut diterapkan. Namun, dalam implementasinya, inovasi ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, keterbatasan tenaga pelayanan,

serta aksesibilitas yang belum merata. Hal ini menjawab rumusan masalah kedua yang menunjukkan bahwa meskipun inovasi telah dilakukan, masih terdapat hambatan yang perlu segera diatasi agar pelayanan publik benar-benar optimal dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

Saran dari penelitian ini adalah Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan, sebagai berikut :

Peningkatan Pemahaman Masyarakat terhadap Prosedur Layanan Pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan masih menjadi kendala utama dalam efektivitas inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Grobogan. Oleh karena itu, DPMPTSP perlu meningkatkan sosialisasi

mengenai prosedur dan persyaratan layanan dengan lebih masif. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, website resmi, maupun penyuluhan langsung di tingkat desa. Selain itu, penyediaan panduan layanan dalam bentuk brosur atau video tutorial di area MPP serta melalui platform digital akan membantu masyarakat memahami proses administrasi sebelum datang ke MPP, sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengajuan dokumen dan mempercepat proses pelayanan.

Optimalisasi

Pemanfaatan Teknologi Digital Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik di MPP Grobogan masih belum maksimal, sehingga perlu dilakukan optimalisasi agar layanan menjadi lebih efisien. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah memperbaiki dan mengembangkan sistem antrian elektronik serta memastikan seluruh fasilitas digital, seperti

website MPP, berfungsi dengan baik dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, penyediaan layanan pengajuan dan verifikasi dokumen secara online dapat menjadi solusi untuk mengurangi antrean fisik serta mempercepat proses administrasi. Inovasi lain yang dapat diterapkan adalah pengembangan aplikasi atau chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) yang dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi layanan secara cepat, interaktif, dan mudah dipahami.

Peningkatan Kapasitas dan Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM)
Keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas pelayanan di MPP Kabupaten Grobogan. Oleh karena itu, penambahan jumlah petugas pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk, perlu dilakukan guna mengurangi antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Selain

itu, peningkatan kapasitas petugas juga harus menjadi prioritas dengan memberikan pelatihan berkala agar mereka lebih responsif, profesional, dan memiliki keterampilan dalam menangani berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dengan adanya SDM yang kompeten dan jumlah yang mencukupi, diharapkan pelayanan publik di MPP dapat berjalan lebih optimal dan efisien.

Peningkatan Aksesibilitas Layanan bagi Masyarakat di Wilayah Terpencil

Salah satu kendala utama dalam implementasi MPP adalah keterbatasan aksesibilitas bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota Purwodadi. Untuk mengatasi permasalahan ini, DPMPTSP dapat mengadakan program Pelayanan Keliling, di mana unit layanan bergerak akan menjangkau kecamatan-kecamatan yang sulit mengakses MPP. Program ini akan mempermudah masyarakat

dalam mengurus administrasi tanpa harus menempuh perjalanan jauh. Selain itu, penyediaan layanan mobile atau loket layanan di kantor kecamatan sebagai titik pelayanan alternatif juga dapat menjadi solusi yang efektif. Dengan adanya strategi ini, pelayanan publik dapat menjangkau seluruh masyarakat secara lebih merata dan inklusif.

Perbaikan Infrastruktur dan Kenyamanan Layanan Fasilitas yang kurang memadai di MPP Kabupaten Grobogan masih menjadi keluhan utama masyarakat, terutama dalam hal kenyamanan saat menunggu pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan penambahan jumlah kursi tunggu agar masyarakat tidak perlu berdiri dalam waktu yang lama. Selain itu, perbaikan sistem antrean juga perlu dilakukan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih tertib dan teratur. Pemeliharaan berkala terhadap fasilitas MPP, seperti mesin antrean, layar

informasi digital, serta sarana dan prasarana lainnya, harus dilakukan untuk memastikan layanan berjalan lancar tanpa gangguan teknis. Dengan adanya perbaikan infrastruktur ini, pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik akan menjadi lebih nyaman dan efisien.

Dengan saran ini diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai penanggung jawab serta koordinator Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Grobogan dapat menyikapi hambatan tersebut dan dapat segera mengatasinya, agar dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) ini masyarakat dapat lebih terbantu dan puas tanpa mengalami keluhan apapun di dalam aktivitas pelayanan publik. Sehingga dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP) ini tidak percuma dalam pelayanan publik kepada

masyarakat di Kabupaten
Grobogan.

*Simposium Nasional
“Tantangan
Penyelenggaraan
Pemerintahan di Era
Revolusi Industri 4.0”*,
4(6), 548-568.

Daftar Pustaka

- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472-1486.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (xxxx). Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 44-56.
- Malia, N. (2021). *Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Maulana, A. R. & Widodo, E. (2019). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik. *Prosiding*
- Muliawaty, L. & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Universitas Pasundan Bandung*, 11(2), 110.
- Rahayu, F. I., Noor, M., Aimin, M. J. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 18-25.
- Sartibi, M. (2021). *Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Solihah, M. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website (Studi Kasus Pelayanan Sistem Informasi Penataan Ruang “Majapahit Gis” Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Mojokerto) Tahun 2020*. Tesis. Universitas Islam Malang. Malang.

Soselisa, H. C. & Puturuhi, D. (2021). Penerapan Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 2(2), 314-331.

Sumarto, S., Suryahadi, A., & Arifianto, A. (2004). *Tata Kelola Pemerintahan dan Penanggulangan Kemiskinan: Bukti-bukti Awal Desentralisasi di Indonesia*. SMERU Working Paper.

Ulya, F. D. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pati Jawa Tengah. *Publika*, 11(2), 1953-1964

