

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE
DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BEKASI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh
Gelar Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi



Oleh:

Muhammad Syaiful Islam

41183506160010

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45"**

BEKASI

2022

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Muhammad Syaiful Islam

NPM : 41183506160010

JUDUL SKRIPSI : Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister atau doctor), baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya (sendiri) yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten
3. Karya tulis ini terbebas dari tindakan:
 - a. *Fabrikasi*, yaitu membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yang dimaksud sebagaimana mengarang, mencatat atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian
 - b. *Falsifikasi*, yaitu perubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yang dimaksud sebagaimana memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses dengan mengubah atau tidak mencatumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam penulisan atau penyusunan penelitian
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia) atau usulan rencana penelitian dan naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan
4. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan atau naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini serta saksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi

Bekasi, 30 November 2022



Muhammad Syaiful Islam


LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal
Pelayanan Publik Kota Bekasi
Penyusun : Muhammad Syaiful Islam
NPM : 41183506160010

Bekasi, 30 November 2022

Menyetujui:

Pembimbing,



Dr. Aas Kuswandi, Drs., M.Si

Mengetahui

Ketua Program Studi



Muhammad Fadhil, S.IP., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance
Pelayanan Publik Kota Bekasi



Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Muhammad Syaiful Islam

NPM : 41183506160010

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 30 November 2022

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal : 30 November 2022

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si (.....)

Sekretaris : Yanto Supriyatno, Drs., M.Si (.....)

Anggota : 1. Dr. Aos Kuswandi, Drs., M.Si (.....)

: 2. Dr. Siti Nuraini, Dra., M.Si (.....)

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam "45" Bekasi, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Syaiful Islam

NPM : 41183506160010

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

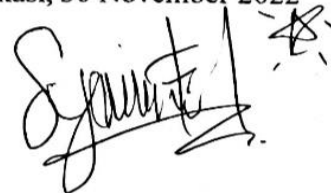
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan menyetujui memberikan kepada Universitas Islam "45" Bekasi atas "**Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif**" pada karya ilmiah saya yang berjudul:

**Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal
Pelayanan Publik Kota Bekasi**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan adanya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Islam "45" Bekasi berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) atau merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta/pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 30 November 2022



Muhammad Syaiful Islam

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur dipanjatkan atas rahmatNya atau keberkahanNya, karuniaNya dan kehadiran Allah SWT. Senantiasa memberikan kemampuan, kekuatan, kesehatan dan keimanan. Serta baik nikmat islam, tenaga ataupun pikiran kepada pribadi/penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam dilimpahkan kepada Baginda Besar Nabi Muhammad SAW. Maka oleh itu, skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis Strata Satu (S1), Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi. Dengan judul yang dipilih penyusun adalah “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi.”

Pada penyusunan skripsi ini, mungkin masih belum sepenuhnya sempurna. Hanya saja, setidaknya layak sebagai penulisan dalam pemenuhan akhir strata satu. Selama pada penulisan, terdapat hambatan dan pembelajaran. Dan dengan adanya *support/solidaritas-kesukarelaan* dari berbagai pihak, kendala dalam penulisan ini dapat diatasi. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penyusun dalam penyusunan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

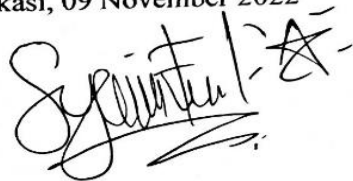
1. Dr. Aos Kuswandi, Drs., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberi kritik atau saran selama penelitian dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan, di Universitas Islam “45” Bekasi
2. Drs. Yanto Supriyatno, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi
3. Muhammad Fadil, S.Ip., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam “45” Bekasi

4. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini
5. Ibu Tati Hartati, S.STP, M.M dan Bapak Ali Safari, S.T selaku Kepala Bidang Data, Administrasi, Teknologi Informasi dan Pengaduan (DPMPTSP-Kota Bekasi)
6. Bapak Nurul Yakin selaku Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi
7. Masyarakat dalam wawancara di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi
8. Bapak dan Ibu (Sunaryo-Wiwin Handayani) tercinta-terseyang yang senantiasa tiada henti mendoakan, merawat, mendidik dan memberi kelayakan hidup. Terimakasih selama ini telah memberikan wejangan atau arahan, semangat, keteguhan, kebutuhan/keperluan baik secara segi keagamaan atau dalam keseharian (sekunder). Walau, penulis selaku anak masih banyak membuat kecewa. Dan kontradiktif selama ini mendewasakan memahami makna hidup dari kalian (orang tua). Dengan selesainya penulisan (skripsi) ini, penuh harap merekahnya keberkahan dalam kehidupan
9. Kakak (Siti Fatimah Wulandari) satu-satunya yang paling bawel, biang keributan, sukak nyuruh-nyuruh kalau ada kepentingan pribadi atau ada maunya, si sukak minta anter-jemput. Namun, bagaimanapun tetap kakak yang terbaik, tercinta. Terimakasih sudah banyak mengalah dan memahami penulis selaku adik yang susah ditebak. Penuh harap, kita tetap menjadi saudara yang utuh dalam keadaan apapun. Saling menjaga dan mendewasakan. Berkah dalam berkehidupan, tercapai atas harapannya. Sehat tubuh, pikiran dan iman. Serta selalu ingat pesan atau wejangan Bapak dan Ibu

10. Keluarga Kecil (RUMAH KEDUA), Naufal Alfi Riqki, Putra Sena Raflianto Perdana, Ayu Azhari Assari dan Dolla Destia Yuwanda. Senantiasa ada dalam lika-liku kehidupan. Selebihnya biarlah semesta yang bercerita dan merekam tentang kita
11. Kawan-Kawan (KALENG), Bunda Maria (Ulfach), Ukhti Febrima Pratistasari, Si Pekerja Keras Fivi Nur Pitrianingsih, Novi Eka Putri (Pecinta Lautan) dan Pimpinan Mulia Aldo Nicko Septian. Berawal dari teman biasa dan menjadi perkumpulan yang entah-apa. Saling mengingatkan akan kewajiban dan tanggungjawab antar sesama/tidak menjadi penghakim sepihak, memberi *support*/tidak *toxic*. Dilarang berghibah, bertikai dan berkhianat antar sesama. Selalu bersyukur serta mengutamakan tidur. Jangan melupakan kaleng. Sebab kaleng adalah kehidupan
12. Kawan-Kawan (K-POP GARIS KERAS), Bang Habaib Mukhlis Nurul Sulaiman, Muhammad Rizki Amanatillah, Fajar Mukti Amirullah (Umbul-Umbul), Arisman Anwar, Muhammad Ramdhan
13. Kawan-Kawan Kecil (REUNI 06), Muhammad Faiz Hermawan, Arya Nurhidayat, Muhammad Iqbal dan Jusita Dewayani. Dari latar belakang yang berbeda, mengajarkan kedewasaan ini lebih bermakna. Jangan pernah melupakan dimana sandal itu harus diletakan
14. Abang dan Kakak (Abeil dan Fatimeh) yang senantiasa menampung hidup selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih banyak, semoga kebaikan yang diberikan terganti kesehatan, rezeki yang berkah dan terkabulkan doa-doanya
15. Adik Kecil, Abdul Aziz penyelamat almamater
16. Para STIRNERIAN, keunikan adalah cinta dan pembebasan! Maka tanam dan rawatlah! Sekalipun hancur, jangan pernah bersekutu dengan fasis kiri!
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu yang telah *support*/solidaritas-kesukarelaan baik dari segi materi/kesehatan mental dalam penyelesaian penulisan skripsi ini

Demikian, kata pengantar ini penulis sampaikan. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap hasil karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Dan penulis berharap skripsi ini mampu menjadi salah satu bahan bacaan atau acuan penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Bekasi, 09 November 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Syaiful Islam', with a stylized flourish at the end.

Muhammad Syaiful Islam

MOTTO HIDUP

Ada atau tiada adalah konsekuensi hidup.

Keseimbangan logika dan perasaan kunci makna hidup.

/--romeotengik

RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Syaiful Islam
Tempat/Tanggal Lahir: Jakarta, 09 November 1997
Alamat : Griya Asri 2, Blok K9/No. 16, Tambun Selatan-Bekasi
Nomor Handphone : 089635998411
E-mail : romeandtengiks@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Sunaryo
Ibu : Wiwin Handayani

Riwayat Pendidikan

1. SDN Sumber Jaya 05 (2004-2010)
2. SMPN 05 Tambun Selatan (2010-2013)
3. SMK Yadika 13 (2013-2016)
4. Diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam "45" Bekasi pada tahun 2016

ABSTRAK

Muhammad Syaiful Islam. 2022. **Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi.** Skripsi, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam “45” Bekasi, Pembimbing: Dr. Aos Kuswandi, Drs., M.Si

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah di Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem prosedur pelayanan publik yang cenderung lama, sulit atau berbelit-belit, profesionalisme sumber daya manusia (SDM) yang masih rendah, ketidakpastian waktu dan biaya, mengakibatkan pelayanan publik di Indonesia kurang efektif dan efisien, karena itu sebagai indikasi rendahnya kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi dengan teori yang digunakan Prinsip-Prinsip *Good Governance* menurut UNDP (*United Nation Development Programme*), 1997 dalam buku Sedarmayanti, (2012:13) sebagai berikut: Partisipasi, Kepastian Hukum, Transparansi, Tanggung Jawab, Berorientasi Pada Kesepakatan, Keadilan, Efektivitas dan Efisiensi, Akuntabilitas dan Visi Strategik. Metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, meliputi: (1) Partisipasi, kehadiran masyarakat cukup/lumayan baik, (2) Kepastian Hukum, pada penanganan Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) tidak memiliki wewenang dalam pemberian sanksi. Untuk Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) bersifat antisipasi melalui pengembangan sistem *online*, (3) Transparansi, keterangan jumlah keseluruhan masyarakat dengan jenis pelayanan yang telah atau tidak jadi menyelesaikan administrasi, tidak dicantumkan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi pada website/situsnya. Sehingga menjadi cenderung minimnya kepercayaan, (4) Tanggung Jawab, respon pelayanan kepada masyarakat, baik. Dan pengaduan masyarakat dapat dilihat pada ulasan di website Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi hanya saja laporan pengaduan tidak ada respon balasan dari Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, (5) Berorientasi Pada Kesepakatan, untuk keterlibatan masyarakat, masyarakat hanya lebih pada pemenuhan atau penyelesaian administrasi saja, (6) Keadilan, pemberian/perlakuan pelayanan baik dirasakan oleh masyarakat. Pada fasilitas Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi untuk pemanggilan, diperlukan mic/*speaker*, (7) Efektivitas dan Efisiensi, pengoptimalan integritas pelayanan dapat terselenggara bilamana persyaratan dan indentitas data telah sesuai. Untuk jam kerja masih kurang disiplin, (8) Akuntabilitas, penyelenggaraan berdasarkan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) meminimalisir tingkat pengaduan masyarakat, (9) Visi Strategik, inovasi senantiasa dikaji sesuai kebutuhan masyarakat dengan melalui pendekatan emosional.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Good Governance, Mal Pelayanan Publik, Pemerintahan Daerah.*

ABSTRACT

Muhammad Syaiful Islam. 2022. Implementation of the Principles of Good Governance in Public Service Malls-Bekasi City. Thesis, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Islamic University "45" Bekasi, Supervisor: Dr. Aos Kuswandi, Drs., M.Si

The low quality of public services is one of the highlights directed at the government bureaucracy in Indonesia in providing services to the community. The system of public service procedures that tend to be long, difficult or convoluted, the professionalism of human resources (HR) is still low, uncertainty of time and costs, resulting in public services in Indonesia being less effective and efficient, therefore as an indication of the low quality of public services. This study aims to analyze the Implementation of the Principles of Good Governance in Public Service Malls-Bekasi City with the theory used the Principles of Good Governance according to UNDP (United Nation Development Programme), 1997 in the book Sedarmayanti, (2012: 13) as follows: Participation, Legal Certainty, Transparency, Responsibility, Agreement-Oriented, Fairness, Effectiveness and Efficiency, Accountability and Strategic Vision. The method in this study uses qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results showed that the Implementation of the Principles of Good Governance in the Public Service Mall-Bekasi City, including: (1) Participation, community presence is sufficient / quite good, (2) Legal Certainty, in handling Collusion, Corruption and Nepotism (KKN) does not have authority in granting sanctions. For Collusion, Corruption and Nepotism (KKN) is anticipatory through the development of online systems, (3) Transparency, a description of the total number of people with the type of service that has or has not completed the administration, is not listed by the Bekasi Public Service Mall-City on its website/ website. So it becomes less likely to be a lack of trust, (4) Responsibility, service response to the community, good. And public complaints can be seen in the reviews on the website of the Bekasi Public Service Mall-City, it's just that the complaint report has no response from the Bekasi City-Public Service Mall, (5) Agreement-Oriented, for community involvement, the community is only more about fulfilling or resolving administration, (6) Justice, provision / treatment of good services is felt by the community. At the facilities of the Bekasi City Public Service Mall-For summoning, a mic / speaker is required, (7) Effectiveness and Efficiency, optimization of service integrity can be carried out when the requirements and data identification are appropriate. For working hours still lack discipline, (8) Accountability, implementation based on tupoksi (main duties and functions) minimizes the level of community complaints, (9) Strategic Vision, innovation is always studied according to community needs through an emotional approach.

Keywords: Public Service, Good Governance, Public Service Mall, Local Government.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| PERNYATAAN KEASLIAN ATAU ORISINALITAS SKRIPSI | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| MOTTO HIDUP | ix |
| RIWAYAT HIDUP | x |
| ABSTRAK | xi |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 14 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.4. Signifikansi Penelitian | 14 |
| 1.4.1. Signifikansi Praktis | 14 |
| 1.4.2. Signifikansi Akademik | 15 |
| BAB II KERANGKA TEORI | 16 |
| 2.1. Good Governance | 16 |
| 2.1.1. Pengertian Good Governance | 16 |
| 2.1.2. Prinsip-Prinsip Good Governance | 18 |
| 2.1.3. Asas-Asas Good Governance | 20 |
| 2.2. Pelayanan Publik | 22 |
| 2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik | 22 |
| 2.2.2. Unsur-Unsur Pelayanan Publik | 23 |
| 2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik | 24 |
| 2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik | 26 |
| 2.2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 31 |
| 2.4. Asumsi Penelitian | 32 |
| 2.5. Definisi Oprasional..... | 33 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 36 |
| 3.1. Metode | 36 |
| 3.2. Teknik Perolehan Data dan Teknik Penelitian Informan | 37 |
| 3.2.1. Teknik Perolehan Data | 37 |
| 3.2.2. Teknik Penelitian Informan | 38 |
| 3.3. Uji Keabsahan Data Penelitian | 38 |
| 3.4. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 40 |
| 3.5. Jadwal Penelitian | 40 |
| 3.6. Keterbatasan Penelitian | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 41 |
| 4.1.1. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (MPP-Kota Bekasi) | 42 |
| 4.1.2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (MPP-Kota Bekasi)..... | 43 |
| 4.1.3. Sarana dan Prasarana Umum..... | 73 |
| 4.1.4. Visi-Misi dan Maklumat Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi..... | 74 |
| 4.2. Hasil Penelitian..... | 75 |
| 4.2.1. Identifikasi Hasil Penelitian Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi..... | 75 |
| 4.2.2. Hasil Penelitian Aspek Hambatan-Hambatan Dalam Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi..... | 110 |
| 4.2.3. Hasil Penelitian Aspek Upaya Dalam Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi | 111 |
| 4.3. Pembahasan | 112 |
| 4.3.1. Analisis Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi | 112 |

| | |
|---|-----|
| 4.3.2. Analisis Peneliti Terhadap Hambatan Yang Ditemui Dalam Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi..... | 118 |
| 4.3.3. Analisis Peneliti Mengenai Upaya Yang Perlu Dilakukan Dalam Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi | 125 |
| BAB V PENUTUP | 130 |
| 5.1. Simpulan..... | 130 |
| DAFTAR PUSTAKA | 132 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|---|
| Tabel 1.1. Instansi dan Jenis Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi | 6 |
|--|---|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran | 31 |
| Gambar 2.1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi)..... | 72 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Pendoman Wawancara..... | 136 |
| Lampiran 2. Skrip Wawancara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Kepala Bidang Data, Administrasi, Teknologi Informasi dan Pengaduan) | 141 |
| Lampiran 3. Skrip Wawancara Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi (Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi)..... | 144 |
| Lampiran 4. Skrip Wawancara Masyarakat | 163 |
| Lampiran 5. Skrip Wawancara Masyarakat | 167 |
| Lampiran 6. Skrip Wawancara Masyarakat | 170 |
| Lampiran 7. Skrip Wawancara Masyarakat | 174 |
| Lampiran 8. Skrip Wawancara Masyarakat | 177 |
| Lampiran 9. Dokumentasi | 181 |