

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Cahyadi, A. (2016). PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02).
- Cahyana, A. Mal Pelayanan Publik Dalam Perspektif Reformasi Administrasi: Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 136-142.
- Handayani, F. A., & Nur, M. I. (2019). Implementasi Good Governance Di Indonesia. Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, 11(1), 1-11.
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan, 3(1), 40-54.
- Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BEKASI PROVINSI JAWA BARAT. VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia, 12(2), 405-422.
- Heryanto, Y. (2014). Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Logika, 12(3), 23-40.
- Ikhsan, K., Samin, R., & Akhyary, E. (2020). Implementasi Dynamic Governance Dalam Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7(3), 385-401.
- Kamaluddin, S. (2019). TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) PADA KANTOR DISTRK OKHIKA KABUPATEN PEGUNUNGAN BINTANG. Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu Pemerintahan, 3(1), 222-228.
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram, 6(2), 528-551.

- Maulana, A. R., & Widodo, E. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4. O", 548-568.
- Muis, M. A. H., Saleh, H. A., & Rusli, M. (2014). Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 73-82.
- Mulyadi, M., & Romdana, R. (2018). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PERIZINAN. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(2), 14-19.
- Nasution, S. R. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 72-77.
- Pasaribu, V. (2018). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. *Publik Reform*, 3.
- Radiansyah, R. R. (2020). Reformasi Birokrasi Sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance Melalui Kerangka Otonomi Daerah. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 2(1), 80-93.
- Raffi, F. A., Margaretha, F., & Dewanti, S. (2020). Upaya Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi Guna Meningkatkan Pelayanan Publik (Study Kasus Penerapan Konsep Smart City di Kota Batu Berbasis Teknologi). Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4. O", 810-820.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153-160.
- Rondonuwu, A. (2015). Implementasi Good Governance dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(028).
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 2016.

- Safrijal, S., Basyah, M. N., & Ali, H. (2016). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan*, 1(1).
- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *Perspektif*, 10(1), 230-238.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan. *J-Politri Jurnal Manajemen Keuangan dan Komputer*, 3(1), 46-56.
- Supriadi, Y. (2015). Pelaksanaan Good Governance (Tata Pemerintahan Yang Baik) Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Sambalung Kabupaten Berau.
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, 2(2), 189-205.
- Trisno, A., Lopian, M., & Pangemanan, S. (2017). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).
- Wiratmaja, I. N., & Sudana, I. W. (2019). Demokrasi Sebagai Dasar Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *SINTESA (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, 10(2), 104-110.
- Zuhro, R. S. (2016). Good Governance dan Reformasi Birokrasi di Indonesia. *Jurnal Penelitian Politik*, 7(1), 21.

Buku

- I Made Laut Mertha Jaya. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Quadrant
- Kuswandi, Aos. (2016). *Manajemen Pemerintahan Daerah*, Bekasi; Lembaga Penerbitan Pascasarjana Universitas Islam 45 Bekasi.
- Kuswandi, Aos (2016). *Desentralisasi Pendidikan (Pengelolaan Pendidikan Dasar oleh Pemerintah Daerah)*, Bandung : Penerbit KAPSIPI.

Imam Gunawan. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik.
Jakarta: Bumi Aksara

Pandji Santosa. (2017). Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance.
Bandung: Refika Aditama

Sedarmayanti. (2012). Good Governance & Good Corporate Governance, cetakan
ketiga. Bandung: Mandar Maju

Sudaryono. (2019). Metodologi Penelitian. Cetakan ketiga. Depok: Rajawali Pers.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendoman Wawancara

PENDOMAN WAWANCARA IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA BEKASI

No.	Indikator	Pertanyaan	Penelitian Informan
1.	Partisipasi (<i>Participation</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk kehadiran (pemenuhan atau penyelesaian administrasi) dalam sehari ada berapa pemohon (masyarakat)? 2. Keterlibatan perencanaan, perumusan, pengambilan/keputusan, pembangunan dan kebijakan apa yang dijalankan oleh masyarakat? 3. Aspirasi atau keluhan apa yang selama ini disampaikan oleh masyarakat? 	<p>Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Bapak Nurul Yakin</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kehadiran masyarakat dalam (pemenuhan atau penyelesaian administrasi) di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? 2. Selain melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi, apakah Bapak/Ibu terlibat dalam perencanaan, perumusan, pengambilan atau keputusan, pembangunan dan kebijakan? 3. Apakah ada aspirasi atau keluhan dari Bapak/Ibu terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? 	Masyarakat
2.	Kepastian Hukum (<i>Rule of Law</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode atau langkah dan sanksi berupa apa dalam melaksanakan penanganan kasus-kasus Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN)? 2. Berdasarkan perundangan atau peraturan apa penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN)? 	DPMPPTSP

		3. Di mana masyarakat dapat melaporkan tindak pelanggaran atau penyalahgunaan kewenangan? Upaya dan tindak lanjut apa yang akan dilakukan? Dan bagaimana masyarakat mengetahui hasil dari laporannya?	Kepala Bidang Data, Administrasi, Teknologi Informasi dan Pengaduan Ibu Tati Hartati, S.STP, M.M
3.	Transparansi (<i>Transparency</i>)	<p>1. Bagaimana, Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi mensosialisasikan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Bekasi? Apakah cukup pemberitahuan melalui akses internet? Dan apakah keseluruhan masyarakat Kota Bekasi mengetahui Mal Pelayanan Publik Kota-Bekasi?</p> <p>2. Untuk mengetahui kepercayaan masyarakat atau penyelenggaraan pelayanan publik ini berjalan dengan baik, dimana dapat mengetahui jumlah pelayanan dengan masyarakatnya, yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi?</p> <p>3. Apa saja yang menjadi inovasi dari Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Dengan daya-tarik apa yang dilakukan atau diberi oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?</p> <p>4. Selain pemenuhan atau penyelesaian administrasi, hal apa (nilai) yang didapat oleh masyarakat?</p>	<p>Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Bapak Nurul Yakin</p>
		1. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Apakah cukup pemberitahuan melalui akses internet? Dan menurut Bapak/Ibu, apakah keseluruhan masyarakat Kota Bekasi mengetahui Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?	Masyarakat

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Menurut Bapak/Ibu, perlu tidak mengetahui jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau tidak jadi menyelesaikan administrasi sebagai kepercayaan dari masyarakat atau kontrol penyelenggaraan pelayanan publik? Bapak/Ibu, apakah tahu berapa jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? 3. Apa yang menjadi inovasi Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi pada pelayanan publik yang Bapak/Ibu terima atau rasakan? Daya-tarik seperti apa yang membuat Bapak/Ibu menjadi pilihan untuk melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? 4. Untuk Bapak/Ibu, selain pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, hal apa (nilai) yang didapat? 	
4.	Tanggung Jawab (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana, masyarakat mudah memahami prosedur tentang pelayanan? 2. Saran dan Kritik pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi dapat diketahui dimana setelah tindaklanjut dari layanan pengaduan? 	<p>Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Bapak Nurul Yakin</p>
5.	Berorientasi Pada Kesepakatan (<i>Consensus Orientation</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perumusan, perencanaan, penyusunan dan pengambilan keputusan pada sebuah kebijakan/peraturan diambil berdasarkan? 	DPMPTSP

		2. Pada pelaksanaan apa masyarakat terlibat dalam pengambilan keputusan?	Kepala Bidang Data, Administrasi, Teknologi Informasi dan Pengaduan Ibu Tati Hartati, S.STP, M.M
6.	Keadilan (<i>Equality</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian pelayanan seperti apa yang Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi selenggarakan secara adil? 2. Fasilitas pelayanan apa saja yang telah disediakan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? 	<p>Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Bapak Nurul Yakin</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? 2. Menurut Bapak/Ibu, mengenai fasilitas pelayanan yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi seperti apa? 	Masyarakat
7.	Efektivitas dan Efisiensi (<i>Effectiveness and Efficiency</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdiri dari instansi dan pelayanan apa saja yang berada di dalam Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Untuk antar instansi dalam pelayanan, apakah terkoordinasi dalam satu layanan atau satu bagian (terintegrasi)? 2. Untuk penentuan biaya administrasi didasarkan atau ditentukan oleh? Untuk biaya yang dikenakan, apakah dapat terjangkau oleh masyarakat? 3. Apakah masyarakat akan merasakan adanya kepuasan atau menjadi lebih mudah dalam keaktifan aktivitasnya? 	<p>Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi</p> <p>Bapak Nurul Yakin</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdirinya dari beberapa instansi dan jenis pelayanan yang berada di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi telah optimal dalam satu bagian (terintegrasi)? 2. Untuk biaya yang dikenakan, menurut Bapak/Ibu apakah biaya tersebut sesuai? 3. Setelah melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi, Bapak/Ibu apakah merasakan adanya kepuasan? 	Masyarakat
8.	Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana, tupoksi (tugas pokok dan fungsi) apatur dapat dipertanggungjawabkan pada dihadapan masyarakat? 2. Berupa sanksi apa yang diberikan secara tegas bilamana ada penyalahgunaan kewenangan? 	DPMPSTP Kepala Bidang Data, Administrasi, Teknologi Informasi dan Pengaduan Ibu Tati Hartati, S.STP, M.M
9.	Visi Strategik (<i>Strategic Vision</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Langkah apa yang ditempuh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi untuk visi strategik menjadi perwujudan inovasi-inovasi terbaru? 2. Dengan melalui hubungan pendekatan seperti apa yang membangun sebuah kepercayaan, kesinergisan dan kesolidan bersama antar stakeholder? 3. Nilai-nilai apa saja yang menjadi komitmen dalam pencapaian? 	Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi Bapak Nurul Yakin

Lampiran 2. Skrip Wawancara

WAWANCARA

Nama : Tati Hartati, S.STP, M.M
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 19-06-1983
 Penelitian Informan : Kepala Bidang Data, Administrasi, Teknologi
 Informasi dan Pengaduan (DPMPTSP-Kota Bekasi)

Pertanyaan :

1. Kepastian Hukum (*Rule of Law*)

a. Metode atau langkah dan sanksi berupa apa dalam melaksanakan penanganan kasus-kasus Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN)?

Jawab : Saya, tegaskan dulu ini disanksi. Pada sanksi, kita (DPMPTSP) tidak memiliki dalam penanganan kasus KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme), tentunya DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) itu bukan, itu bukan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi ketika ada kasus KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme) tentunya. Paling dalam DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu) itu, tentu hanya bersifat antisipasi saja. Berupa pengembangan sistem teknologi, dimana pemohon atau masyarakat yang akan memohon pelayanan, perizinan dalam pelayanan publik. Kita (DPMPTSP) telah membangun sistem, berupa sistem *online*. Baik dalam pendaftarannya, maupun pada saat proses perizinannya, itu berupa antrean *online*. Jadi dari pengembangan sistem tersebut tentunya mengurangi tindak percaloan, mengurangi, bukan mengurangi, bahkan tidak ada seperti itu.

Karena pada saat pendaftaran secara online, nanti pada saat waktu yang telah ditentukan, pemohon tersebut kan langsung datang ke MPP (Mal Pelayanan Publik) maupun GPP (Gerai Pelayanan Publik). Nah bukti dari pendaftaran itu di HP (handphone) atau di alat komunikasi yang mereka punya akan diberikan kode barcode. Kode barcodenya seperti itu yang tersimpan di dalam HP (handphone)nya. Hanya seperti itu, sebatas antisipasi saja. Supaya jangan sampai ada kasus-kasus KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme) seperti itu.

b. Berdasarkan perundangan atau peraturan apa penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN)?

Jawab : Kemenpan-RB tentang Nomor 31 Tahun 2019 tentang perubahan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2018 tentang penetapan lokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

c. Dimana masyarakat dapat melaporkan tindak pelanggaran atau penyalahgunaan kewenangan? Upaya dan tindak lanjut apa yang akan dilakukan? Dan bagaimana masyarakat mengetahui hasil dari laporannya?

Jawab : Ouuh... Ada itu... Itu, mah di pengaduan. Ada administrasi, informasi dan pengaduan. Nah, disitu nanti ada portalnya, ada portal SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat), ada *live chat*nya langsung gitu, dijawab. Ada operatornya disitu. Itu langsung dijawab. Langsung dijawab. Karena ada operatornya, kan. Ketika, misalnya *via* telepon atau *via* sms itu langsung ada operatornya. Kalau memang membutuhkan proses ketika kita (DPMPTSP) menjawab nanti kita (DPMPTSP) tentunya akan berkoordinasi dengan bidang-bidang lain yang ada di DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), bagaimana kondisinya.

Pertanyaan :

2. Berorientasi Pada Kesepakatan (*Consensus Orientation*)

a. Perumusan, perencanaan, penyusunan dan pengambilan keputusan pada sebuah kebijakan atau peraturan diambil berdasarkan?

Jawab : RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah), ya.

b. Pada pelaksanaan apa masyarakat terlibat dalam pengambilan keputusan?

Jawab : Kan dalam perumusan RPJMD melibatkan wakil-wakil rakyat (masyarakat) di DPRD. Seperti itu.

Pertanyaan :

3. Akuntabilitas (*Accountability*)

a. Bagaimana, tupoksi (tugas, pokok dan fungsi) apatur dapat dipertanggungjawabkan pada dihadapan masyarakat?

Jawab : Kalau saya, tentunya begini. Karena saya, dulunya itu bahasanya Kasi Administrasi, Informasi dan Pengaduan. Apa yang bisa dinilai dari masyarakat? Indikator apa? Ya tentunya indikator pertanggungjawaban saya dalam melaksanakan tupoksi atau tugas, pokok dan fungsinya. Salah satunya adalah meminimalisir atau adanya tingkat pengaduan yang dari masyarakat yang rendah. Kalau pengaduan kan, pasti ada. Pasti ada. Tapi, bagaimana cara kita (aparatur negara) meminimalisirnya. Itu adalah salah satu bentuk pertanggungjawaban tupoksi. Tentunya seperti itu.

b. Berupa sanksi apa yang diberikan secara tegas bilamana ada penyalahgunaan kewenangan?

Jawab : Mungkin, kalau sanksi-sanksi yang hanya sebagai indisipliner itu kita (DPMPTSP) punya. Itu kan dalam internal OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Sanksi-sanksi yang indisipliner atau apa, itu pasti. Dan itu juga melibatkan BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) atau BKD (Badan Kepegawaian Daerah) dulunya.

Lampiran 3. Skrip Wawancara

WAWANCARA

Nama : Nurul Yakin
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 15-04-1970
 Penelitian Informan : Kepala Bagian Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi

Pertanyaan :

1. Partisipasi (*Participation*)

a. Untuk kehadiran (pemenuhan/penyelesaian administrasi) dalam sehari ada berapa pemohon (masyarakat)?

Jawab : Itu, kisaran bisa sampai tiga ratusan, ya. Bisa tiga ratusan. Ya kurang lebih ya, antara tiga ratus/empat ratuslah, gitu. Hmm... Bisa sampai lima ratus, lebih ya. Mungkin ya, karena kita (MPP-Kota Bekasi), ada seratus lima puluh dari SIM (Surat Izin Mengemudi), ya. Dari DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) bisa seratus lima puluh jugak. Hampir kurang lebih lima ratuslah, ya.

b. Keterlibatan perencanaan, perumusan, pengambilan atau keputusan, pembangunan dan kebijakan apa yang dijalankan oleh masyarakat?

Jawab : Mungkin yang lebih tepat, mungkin nanti di kantor DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), ya. Apakah mereka (DPMPTSP) menjaring aspirasi dari masyarakat? Kan karena ada *interview* (tanggapan dari masyarakat), ada namanya pusat kepuasan masyarakat. Nah, mungkin dari situ. Mungkin, digali informasi aspirasi masyarakat, apa yang masyarakat mau, gitu. Mungkin nanti dari sana (DPMPTSP), itu. Tapi kalau kita (MPP- Kota Bekasi) sudah produk jadi di sini (MPP-Kota Bekasi). Artinya apa, kita (MPP-Kota Bekasi) mungkin seperti ini. Mungkin ini adalah aspirasi masyarakat.

Adanya mal ini, inilah mungkin bukti kita (MPP-Kota Bekasi) menjangking aspirasi dari masyarakat. Yang dulu mungkin ingin masyarakat ingin yang dekat, yang satu lokasi yang bisa dicapai untuk berbagai macam perizinan, mungkin ya. Itu mungkin pertanyaan yang lebih mendekati seperti itu mungkin. Jadi aspirasi masyarakat itu ditampung, mungkin dari ketika ada penelitian atau survei kepuasan masyarakat, gitu. Mungkin di situ kan, ada saran-saran masyarakat, tuh. Mungkin. Nah, itu mungkin dari situ digali informasi apa sih, yang masyarakat butuhkan? Nah mungkin salah satunya ini, ini adanya pembentukan mal pelayanan/perizinan. Mungkin dari aspirasi masyarakat karena masyarakat menginginkan adanya satu pusat pelayanan yang bisa ditempuh dengan dekat ya, cepat dan juga nyaman, mudah ya.

c. Aspirasi atau keluhan apa yang selama ini disampaikan oleh masyarakat?

Jawab : Ouuh... Kalau untuk kita (MPP-Kota Bekasi), di sini (MPP-Kota Bekasi). Keluhan secara umum, kita (MPP-Kota Bekasi) tidak ada keluhannya, ya. Paling kita (MPP-Kota Bekasi) kalau ada keluhan masyarakat, ketika ada gangguan dari sistem. Gangguan dari kita (MPP-Kota Bekasi) kan *online*, sifatnya ya. Jadi, kadang-kadang kita (MPP-Kota Bekasi) terganggu karena ada jaringan yang tersendat, ada jaringan terputus. Nah, itu yang bisa menjadi kendala dalam kita (MPP-Kota Bekasi) memberikan pelayanan. Nah, kadang itulah yang menjadi keluhan masyarakat. Tapi secara umum, secara normal, ya. Kita (MPP-Kota Bekasi) untuk masyarakat itu sudah (tidak ada masalah). Kalau tidak ada gangguan jaringan, masyarakat tuh umumnya memberikan apresiasi yang cukup tinggi. Yang sangat tinggi, terhadap operasional Mal Pelayanan Publik, Kota Bekasi ini. Jadi, kalau ada keluhan ada, ada gangguan, ada keluhan atau ketidakpuasan paling ketika ada gangguan jaringan, ya.

Karena kadang-kadang kita (MPP-Kota Bekasi) tidak bisa proses perizinan. Misalnya, orang (masyarakat) melakukan izin SIM (Surat Izin Mengemudi), perpanjang SIM. Ketika jaringan tidak ada, maka terputus tidak bisa, tidak bisa diproses izinnnya. Kadang-kadang harus menunggu dua jam/sejam sambil jaringan itu dipulihkan, itu. Paling itu apa namanya (keluhannya) di situ. Tapi secara umum, kalau tidak ada gangguan jaringan, masyarakat tidak ada komplain sama sekali.

Pertanyaan :

2. Transparansi (*Transparency*)

- a. Bagaimana, Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi mensosialisasikan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Bekasi? Apakah cukup pemberitahuan melalui akses internet? Dan apakah keseluruhan masyarakat Kota Bekasi mengetahui Mal Pelayanan Publik Kota-Bekasi?

Jawab : Yang pertama, kita (MPP-Kota Bekasi) tentunya, kita (MPP-Kota Bekasi) punya medsos (media sosial), ya. Ada medsos kita (MPP-Kota Bekasi) memberikan apa namanya informasi terkait keberadaan mal pelayanan kita (MPP-Kota Bekasi), di Bekasi Trade Center, Kota Bekasi. Jadi, kita (MPP-Kota Bekasi) gunakan ada di instagram, dari facebook dan juga ada, apalagi nama itu, ya. Ya, gitulah medsos (media sosial) ya. Jadi, fungsi medsos untuk memberikan informasi pada seluruh masyarakat pengguna yang ada di Kota Bekasi, ya. Dan juga mungkin, yang bukan warga Kota Bekasi. Karena kita (MPP-Kota Bekasi) kayak SIM ini, kita (MPP-Kota Bekasi) melayani warga yang bukan Kota Bekasi, jadi seluruh Indonesia. SIM ini atau juga SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) ya, kita (MPP-Kota Bekasi) melayani untuk Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi, kita (MPP-Kota Bekasi) layani di sini (MPP-Kota Bekasi).

Nah, jadi ini jangkauannya juga bukan hanya untuk Kota Bekasi. Warga di luar Kota Bekasi pun, bisa menikmati pelayanan kita (MPP-Kota Bekasi). Dan juga kita (MPP-Kota Bekasi) memberikan kadang-kadang *live lite*. Yang menunjukkan bahwa kita (MPP-Kota Bekasi) sudah memiliki pusat pelayanan atau perizinan yang ada di sini. Fungsi juga di medsos itu, kita (MPP-Kota Bekasi) memberikan bila ada informasi-informasi yang penting. Terkait, misalnya ada hal-hal yang mendadak. Misalnya, ada kan kadang-kadang itu ketika ada libur panjang kayak lebaran nih, ada orang (masyarakat) yang SIMnya matinya pas, pas hari raya. Gitu kan enggak bisa (melakukan penyelesaian administrasi). Maka nanti bisa dari (polisi) tuh ada dispensasi misalnya satu minggu, setelah itu masih bisa (menyelesaikan pemenuhan administrasi). Karena ada libur panjang. Nah, itu kita (MPP-Kota Bekasi) sosialisasikan lewat medsos (media sosial), gitu.

Jadi, masyarakat tidak perlu khawatir ketika mungkin pas hari H-Idul Fitri, SIMnya habis masa berlakunya. Mereka (masyarakat) masih bisa, bisa ada dispensansi selama satu minggu dari kepolisian. Walaupun lewat satu minggu, dia (masyarakat) masih dikasih waktu satu minggu untuk bisa masih bisa memperpanjang SIMnya. Kayak kemarin itu, kita (MPP-Kota Bekasi) dikasih satu minggu. Walaupun SIMnya habis, ya. Karena kan ada libur panjang, ada dispensasi selama satu minggu ke belakang. Jadi, masih bisa memperpanjang, gitu.

Jadi, itu kita (MPP-Kota Bekasi) informasikan melalui medsos (media sosial) melalui facebook, melalui instagram dan media lainnya gitu, ya. Website kita (MPP-Kota Bekasi) juga informasikan, seperti itu. Internet? Ya, sekarang kan masyarakat sudah terhubung dengan internet, ya. Yang paling efektif sebetulnya internet.

Karena orang (masyarakat) sudah hampir semua orang (masyarakat) tuh punya, punya gadget ya. Udah punya internet. Tapi tetap kita (MPP-Kota Bekasi) tidak terlepas, kita (MPP-Kota Bekasi) tetap akan membuat juga pengumuman lewat apa yang secara fisik, ya. Kertas atau apa, gitu. Tetap kita (MPP-Kota Bekasi) buat seperti itu. Jadi, untuk orang-orang (masyarakat) yang tidak memiliki, tidak, tidak apa, ya mungkin belum melek teknologi (memahami teknologi) masih bisa tahu informasi yang kita (MPP-Kota Bekasi) miliki, ya. Informasi yang di sebarakan bisa tahu, kadang-kadang kita (MPP-Kota Bekasi) tempel-tempel di ini, di papan pengumuman. Apa namanya informasi penting itu, kita (MPP-Kota Bekasi) tempel-tempel juga. Tapi kita (MPP-Kota Bekasi) lebih sering ke medsos (media sosial), ya.

Secara gini, mungkin kalau ukur rata-rata, ya. Secara, kalau untuk sekarang saya rasa udah hampir, hampir seluruhnya, ya. Udah hampir. Ya, mungkin kalau persentase kita (MPP-Kota Bekasi) belum mengukur, ya. Tapi secara yang kita (MPP-Kota Bekasi) lihat itu, orang (masyarakat) itu, saya rasa udah hampir ya kalau hitungan bisa sampai 90% udah tahu. Saya rasa ya orang-orang (masyarakat) yang pengguna ya, bukan anak kecil. Kalau anak kecil, ya ga tahulah. Tapi kalau orang (masyarakat) yang sudah dewasa, orang (masyarakat) yang sudah punya urusan dengan PEMDA (Pemerintahan Daerah), saya rasa hampir udah sampai 90% saya rasa sudah tahulah, itu. Terutama orang-orang (masyarakat) yang melek gadget (memahami teknologi) ya. Melek internet (memahami jaringan digital), saya rasa udah tahulah itu. Mungkin ada jugak satu atau dua yang belum tahu, itu wajarlah ya. Tapi secara umum masyarakat Kota Bekasi sudah, saya rasa sudah tahulah gitu. Keberadaan Mal Pelayanan Publik, Kota Bekasi.

b. Untuk mengetahui kepercayaan masyarakat atau penyelenggaraan pelayanan publik ini berjalan dengan baik, dimana dapat mengetahui jumlah pelayanan dengan masyarakatnya, yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi?

Jawab : Jadi, kita (MPP-Kota Bekasi) untuk masalah izin yang kita (MPP-Kota Bekasi) selesaikan, ya. Jadi, kita (MPP-Kota Bekasi) ada tiap hari itu ada laporan, ya. Jadi, tiap hari ada petugas URC itu, akan keliling ke masing-masing *tenant* ini, seluruh *tenant*. Jadi, akan merecord jumlah izin yang diterbitkan hari itu. Maka kita (MPP-Kota Bekasi) ada laporan harian. Laporan harian, hari ini biasanya kita (MPP-Kota Bekasi) jam-jam 15:00 WIB, itu akan mempublish ke dinas (DPMPTSP) untuk diterbitkan di jurnal. Jurnal kita (MPP-Kota Bekasi) di jurnal DPMPTSP laporan terbit harian izin yang dikeluarkan oleh MPP-Kota Bekasi, ya. Mulai dari SIM, dari semualah. Semua yang mengeluarkan izin di sini akan kita (MPP-Kota Bekasi) tanyakan. Biasanya jam 15:00 WIB, itu kita (MPP-Kota Bekasi) akan keliling ke masing-masing *tenant* jumlah-jumlah yang dikeluarkan hari itu. Nah, itu akan kita (MPP-Kota Bekasi) record dan kita (MPP-Kota Bekasi) laporkan ke DPMPTSP, ya. Ada setiap hari laporannya, tuh. Nanti. Bukan, nanti ada. Nanti kan dia (DPMPTSP) akan merecord, nanti apa mingguan atau bulanan mereka (DPMPTSP) juga akan diterbitkan, itu. Secara akumulatif, ya. Kalau kita (MPP-Kota Bekasi) harian di sini, kita (MPP-Kota Bekasi) kirimkan. Jadi, ketika mungkin nanti jumlah terbitnya ya. Jumlah terbit ya. Ada tiap hari.

Cumak kita (MPP-Kota Bekasi), kita (MPP-Kota Bekasi) tidak laporkan ke medsos (media sosial). Ke website, enggak. Jadi nanti akan ditampung dulu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jadi, nanti kita (MPP-Kota Bekasi) bukan hanya MPP-Kota Bekasi, ada GPP (Gerai Pelayanan Publik) yang di Pondok Gede, juga ada di Cibubur nanti mungkin akan dibuat laporan secara, secara ini ya. Secara utuh. Jadi, yang buat laporan itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bukan MPP-Kota Bekasi, kita (MPP-Kota Bekasi) melaporkan ke induk kita (DPMPTSP) nanti induk (DPMPTSP) yang akan melaporkan ke website, gitu.

c. Apa saja yang menjadi inovasi dari Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Dengan daya-tarik apa yang dilakukan atau diberi oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Yang pertama, kita (MPP-Kota Bekasi) yang jelas, kita (MPP-Kota Bekasi) nomor antrean, ya. Antrean itu. Jadi, orang (masyarakat) itu udah ga perlu lagi berdesak-desakan. Jadi antrean itu, diatur sesuai dengan kapan dia (masyarakat) nyamannya, gitu. Kayak SIM, maka seorang (masyarakat) dari rumah itu sudah melakukan registrasi. Registrasi, kapan dia (masyarakat) akan melakukan pengurusan perpanjangan SIM, umpamanya. Dia (masyarakat) bisa milih tanggal, tergantung mana enaknyanya dia (masyarakat) nyamannya. Selama itu sebelum tanggal itu habis. Misalnya, dia (masyarakat) pengen tanggal, tanggal-tanggal, hari-hari jumat dia (masyarakat) pilih. Enggak apa-apa. Nanti, dia (masyarakat) bisa mendapat pelayanan di sini hari jumat. Tergantung dia (masyarakat) milihnya, itu.

Kita (MPP-Kota Bekasi), ada namanya itu antrean, antrean online SIM ada. Itu, sangat membantu masyarakat. Jadi masyarakat itu tidak berjubel (berdesakan), ya. Tidak berjubel (berdesakan), takut kehabisan atau takut apa. Jadi, mereka (masyarakat) sudah mengatur diri sendiri, kapan dia (masyarakat) merasa nyaman, ada waktunya luang bisa datang kemari (MPP-Kota Bekasi). Jadi, orang (masyarakat) itu diberikan keleluasaan untuk memilih jam, milih (pilih) hari, kapan dia (masyarakat) bisa enak kemari (datang ke MPP-Kota Bekasi). Itu, dari sisi nomor antrean, ya. Yang kedua dari sisi inovasi kita (MPP-Kota Bekasi) juga, tapi yang paling jelas itu kita (MPP-Kota Bekasi) dari sisi nomor antrean, ya. Yang paling, yang paling sangat membantu masyarakat. Hingga masyarakat enggak perlu ketakutan kehabisan nomor. Enggak ketakutan nanti, misal bahwasannya kesiangannya, enggak. Karena apa yang sudah tercetak nomor antrean, pasti dapat, gitu.

Misalnya, dia (masyarakat) dapat hari, hari ini. Dia (masyarakat) dengan nomor antrian pasti dapat pelayanan dan itu juga tidak mengikat. Artinya apa? Ketika mungkin nanti orang tersebut (masyarakat) terjebak macet, ada janji tadi jam 09:00 WIB, umpamanya. Wah, orang tersebut (masyarakat) baru sampai 11:00 WIB, nih. Enggak ada masalah. Enggak hangus (nomor antrian tersebut masih berlaku hingga sebelum hari itu habis). Tetap dilayani, gak ada masalah. Artinya apa, untuk mengatur saja agar masyarakat itu, jangan sampai berjubel (berdesakan) gitu ya. Jadi, dia (masyarakat) tahu nih ketika mungkin dia (masyarakat), pelayanan dia (masyarakat) dapat jam 10:00 WIB, dia (masyarakat) bisa berangkat jam 09:00 WIB ngukur sampai 10:00 WIB sampai sana (MPP-Kota Bekasi).

Jadi, mereka (masyarakat) juga kan enggak, enggak bosan menunggu di tempat, ya. Enggak bosan. Jadi, bisa berangkat agak siang atau dia (masyarakat) milih mau pelayanan jam 09:00 WIB atau jam 08:00 WIB, umpamanya. Dia (masyarakat) bisa lebih pagi, pulang juga bisa lebih pagi kan, gitu. Jadi enggak, enggak mengganggu pekerjaan laen. Itu sangat terasa, itu dari banyak yang terlihat itu orang (masyarakat) merasa sangat terbantu dengan adanya nomor antrian *online*, ya. Pelayanan kita (MPP-Kota Bekasi) di sini itu yang paling, paling ini. Yang paling bagus. Inovasi yang pasti bagus. Saya rasa, itu.

Daya-tarik kita (MPP-Kota Bekasi) yang pertama, tadi itu. Nomor antrian, inovasi dan juga pelayanan yang cepat. Pelayanan cepat, pelayanan yang transparan, pelayanan yang mudah. Jadi, orang (masyarakat) di sini (MPP-Kota Bekasi) ketika dia (masyarakat) datang untuk satu pelayanan, dia (masyarakat) bisa mendapatkan pelayanan yang lebih dari satu (dapat melakukan penyelesaian beberapa pemenuhan administrasi). Orang (masyarakat) bisa mengurus misalnya paspor bisa sambil ngurus SIM bisa, gitu. Sambil ngurus misalnya untuk masalah PBB (Pajak Bumi Bangunan) bisa di sini (MPP-Kota Bekasi).

Jadi, bisa berapa kegiatan dia (masyarakat) urus di sini (MPP-Kota Bekasi). Bisa sambil ngurus nomor pelat, gitu. Pajak motor, kendaraan motor bisa. Jadi, orang (masyarakat) satu hari itu, bisa kalau dia (masyarakat) banyak kebutuhannya bisa *tercover* semua. Dan ini kalau dilihat ya, Alhamdulillah tuh. Cepat gitu. Paling yang agak ini (lama) SIM, ya. Karena banyak, ya. Kalau yang lain, bisa cepat. Orang (masyarakat), saya rasain tuh dan saya perhatikan itu, paling dia (masyarakat) butuh waktu 10 menit selesai gitu. Cepat. Alhamdulillah. Jadi, dia (masyarakat) bisa ketika butuh satu pelayanan yang lebih dari satu, dia (masyarakat) bisa selesaikan kebutuhan dia (masyarakat). Bukan hanya, bukan hanya satu. Tapi bisa dua, bisa tiga, bisa empat layanan yang disediakan kita (MPP-Kota Bekasi) dalam satu hari bisa diselesaikan sama dia (masyarakat). Tempat juga mungkin ya.

Kita (MPP-Kota Bekasi) lihat, Alhamdulillah nyaman gitu, ya. Bersih ya jugak ya karena ini jugak mal ya, AC (*Air Conditioner*) juga *full* gitu. Jadi, orang (masyarakat) itu yang bawa anak itu juga ada. Juga kita (MPP-Kota Bekasi), ada wahana anak-anak itu. Jadi, ketika anak-anaknya mungkin agak ini, ya (rewel/aktif) bisa main di situ atau juga ada misalnya pelayanan untuk orang yang disable, ya. Ada kita (MPP-Kota Bekasi), pelayanan pakai kursi roda, gitu. Kita (MPP-Kota Bekasi) siapkan banyak itu yang guna, orang-orang yang sudah tua atau disable ya, Kita (MPP-Kota Bekasi) usahakan pakai kursi roda, kita (MPP-Kota Bekasi) anter ke sana itu (loket pelayanan). Itu inovasi-inovasi yang atau kenyamanan yang kita (MPP-Kota Bekasi) sediakan di Mal Pelayanan Publik, Kota Bekasi.

d. Selain pemenuhan/penyelesaian administrasi, hal apa (nilai) yang didapat oleh masyarakat?

Jawab : Hal apa ya? Yang pertama, ya izin/perizinan yang didapatkan itu, ya. Itu yang pertama. Orang (masyarakat) datang kemari (MPP-Kota Bekasi) kan untuk mendapatkan pelayanan atau perizinan. Dia (masyarakat) mau datang kemari (MPP-Kota Bekasi) mau SIM dapat SIM, datang kemari (MPP-Kota Bekasi) mau E-KTP. Itu yang nilai utamanya, ya. Yang jelas, mungkin kalau saya lihat juga kadang-kadang, kita (MPP-Kota Bekasi) juga kan buat testimoni (pendapat masyarakat terhadap pelayanan MPP-Kota Bekasi), ya. Mungkin yang saya dapatkan orang (masyarakat) tuh, puas ya. Kepuasan dari masyarakat itu, kita (MPP-Kota Bekasi) dapatkan. Jadi, masyarakat tuh, kalau kita (MPP-Kota Bekasi) buat testimoni itu, enggak rekayasa. Enggak. Betul gitu, jadi ada orang (masyarakat) usai pelayanan, kita (MPP-Kota Bekasi) minta testimoni gimana, gitu. Kalau mas (peneliti) suka buka (situs/website resmi MPP-Kota Bekasi), akan ada testimoni dari masyarakat dan itu kita (MPP-Kota Bekasi) tidak rekayasa. Betul (benar).

Jadi, orang (masyarakat) selesai ini (pemenuhan administrasi). Kita (MPP-Kota Bekasi) minta tolong, silahkan testimoni seperti apa. Kita (MPP-Kota Bekasi) enggak minta penilaian yang bagus, enggak. Terserah masyarakat. Kalau dari masyarakat masih ada yang minus, itu untuk masukan buat kita (MPP-Kota Bekasi). Tapi kalau misalnya masyarakat udah merasa puas, ya. Alhamdulillah. Artinya apa yang kita (MPP-Kota Bekasi) sediakan di sini, manfaatnya dirasakan oleh masyarakat gitu, ya. Selama ini, saya lihat itu testimoninya juga semuanya, Alhamdulillah. Bagus, positif ya. Itu mungkin nilai yang didapatkan masyarakat selain dia (masyarakat) dapatkan izin yang diperlukan. Kepuasan. Kepuasan terhadap pelayanan yang ada di sini (MPP-Kota Bekasi).

Pertanyaan :

3. Tanggung Jawab (*Responsiveness*)

- a. Bagaimana, masyarakat mudah memahami prosedur tentang pelayanan?

Jawab : Jadi, kita (MPP-Kota Bekasi) akan gini. Jadi, kita (MPP-Kota Bekasi) di depan itu, kita (MPP-Kota Bekasi) siapkan ada URC, ada petugas yang selalu siap, memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Kita (MPP-Kota Bekasi) kan juga menampilkan pelayanan-pelayanan dan persyaratan semua yang ada di medsos kita (MPP-Kota Bekasi). Nah, kita (MPP-Kota Bekasi) juga proaktif.

Selain itu kadang-kadang ada orang (masyarakat) juga yang belum tahu. Apa gitu, ya? Masih, masih *blank* gitu. Kita (MPP-Kota Bekasi) akan selalu tanyakan ketika mereka (masyarakat) datang, perlu apa? Izin apa? Yang akan diminta/didapatkan di sini (MPP-Kota Bekasi). Nah, ketika mereka (masyarakat) sudah menyebutkan izin yang akan mereka (masyarakat) tuju, kita (MPP-Kota Bekasi) akan proaktif secara aktif menanyakan persyaratan-persyaratan apa yang perlu dibawa, disiapkan gitu. Nah, itu ketika mungkin mereka (masyarakat) misalnya, karena kan sekarang *online*, ya. Kadang masyarakat kesulitan untuk bisa registrasi secara *online*.

Kita (MPP-Kota Bekasi) punya petugas yang di informasi selalu sigap untuk membantu gitu. Membantu, memandu masyarakat untuk melakukan pendaftaran secara *online*. Jadi jangan khawatir. Ketika mereka (masyarakat) datang kemari (MPP-Kota Bekasi), walaupun mereka (masyarakat) *blank* sama sekali. InsyaAllah di sini (MPP-Kota Bekasi) akan dibantu sampai tuntas, sampai selesai pendaftarannya gitu, ya. Pendaftarannya, ya. Pendaftaran dibantu oleh petugas yang ada di informasi di sini (MPP-Kota Bekasi). Banyak orang-orang (masyarakat) yang sudah tua, enggak paham sama sekali, gitu. Maka di sini (MPP-Kota Bekasi), dibantu proses dari awal pendaftaran *onlinenya* dibantu oleh petugas.

b. Saran dan Kritik pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi dapat diketahui dimana setelah tindaklanjut dari layanan pengaduan?

Jawab : Pengaduan selama ini, ya. Kita (MPP-Kota Bekasi), gini secara umum kita (MPP-Kota Bekasi), maka dari itu kita (MPP-Kota Bekasi) belum ada. Ya, itu paling pengaduan-pengaduan itu ketika tadi ada, ada, ada jaringan ya (putus jaringan). Maka ketika ada masalah jaringan itu timbul, jaringan internet ya. Maka kita (MPP-Kota Bekasi) langsung koordinasi ke pihak-pihak yang terkait DISKOMINFO (Dinas Komunikasi dan Informatika), kita (MPP-Kota Bekasi), kita (MPP-Kota Bekasi) *contact* kenapa jaringan kita (MPP-Kota Bekasi) ini ada hal begini; *ohh... ternyata di sana (daerah tertentu). Di sana lagi sedang ada putus jaringan atau apa gitu.*

Karena itu jaringan, jaringan itu kan yang utama di sini (MPP-Kota Bekasi), urat nadinya gitu. Kalau kita (MPP-Kota Bekasi) enggak ada jaringan, makanya yang lain juga nggak bisa jalan nih kegiatan kita (MPP-Kota Bekasi). Makanya itu, ketika ada satu gangguan sedikitpun, kita (MPP-Kota Bekasi) langsung *contact*, langsung kita (MPP-Kota Bekasi) proaktif ke yang pertama DISKOMINFO, ya. Ke dinas, kita (MPP-Kota Bekasi) koordinasi ke mereka (Diskominfo), ketika mungkin gangguannya itu mungkin berat. Maka ya, mungkin kita (MPP-Kota Bekasi) minta akan pastikan atau informasikan.

Misalnya, oh masyarakat ini ada gangguan, kita (MPP-Kota Bekasi) mohon maaf, mohon minta waktu beberapa jam sampai ini bisa diperbaiki oleh dari, dari, dinas terkait. Apa dari DISKOMINFOnya atau dari lainnya atau jaringan internet lainnya gitu, ya. Nah, itu yang kita (MPP-Kota Bekasi) bila ada kaya gitu, kita (MPP-Kota Bekasi) langsung pasti kita (MPP-Kota Bekasi) proaktif langsung ke sana (pihak-pihak) yang punya kaitan, ya. Dengan gangguan yang ada di sini (MPP-Kota Bekasi)

Pertanyaan :

4. Keadilan (*Equality*)

- a. Pemberian pelayanan seperti apa yang Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi selenggarakan secara adil?

Jawab : Jadi, Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi itu memberikan pelayanan yang setara ya, sama. Tidak membedakan siapa itu, orang itu siapa. Kita (MPP-Kota Bekasi) hanya melihat siapa yang datang, siapa yang datang awal yang akan mendapatkan pelayanan lebih awal, gitu.

Paling kita (MPP-Kota Bekasi) akan memberikan ini, untuk orang-orang lansia, kadang-kadang kita (MPP-Kota Bekasi) juga akan berikan mereka (lansia) dispensasi gitu, ya. Ketika mungkin mereka (lansia) minta; *Pak, saya sudah ini* (lansia), kita (MPP-Kota Bekasi) akan sampaikan ke petugas; *pak, ini orang lansia umumnya yang sudah* (berumur). KTP itu biasanya KTP, orang mau umroh, mau apa KTPnya masalah. Ya, itu biasa kayak gitu, kita (MPP-Kota Bekasi) berikan dispensasi untuk dapat pelayanan yang lebih dulu. Setelah koordinasi ke petugasnya kalau bisa ya, ajukan mereka (lansia).

Tapi secara umum kita (MPP-Kota Bekasi), semua, kita (MPP-Kota Bekasi) berikan kesempatan yang sama. Mau laki-laki, mau perempuan. Jadi, siapa yang datang duluan, nomor antrean dapat pelayanan berdasar nomor urut, ya. Nomor urut, nomor urut itu jadi ya itu. Siapa nomor lebih dulu ya, dia lebih dulu mendapatkan pelayanan. Jadi, kalau kaya gini, kan nomor satu sampai seratus lima puluh ada urutnya, nah itu berdasar nomor itu.

- b. Fasilitas pelayanan apa saja yang telah disediakan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Pelayanan, ya? Kita (MPP-Kota Bekasi) yang pertama, fasilitasnya ya. *Tenant-tenant* kita (MPP-Kota Bekasi) ada 23 ya. 23 pelayanan ya. 23 pelayanan, jadi itu semua bisa dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Bekasi dan juga orang (masyarakat) non-Kota Bekasi, ya. Tapi kalau non-Kota Bekasi itu hanya untuk SIM sama SAMSAT, ya.

Kalau yang ini, saya rasa TASPEN (Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri) bisa ya (untuk masyarakat non-Kota Bekasi). Ada sebagian yang bisa dinikmati oleh Kota Bekasi, aja. Kayak KTP, hanya untuk (masyarakat) Kota Bekasi saja. Tapi bisa juga orang (masyarakat) luar Kota Bekasi, ada juga fasilitas untuk orang (masyarakat) non-Kota Bekasi ada juga. POS, bisa siapa saja gitu. DPMPTSP untuk Kota Bekasi ya, untuk Kota Bekasi. Jadi, ada yang khusus Kota Bekasi, ada juga yang non-Kota Bekasi bisa nikmati layanan kita (MPP-Kota Bekasi). Bank-bank semua bisa loh untuk non-Kota Bekasi bisa. Paling yang untuk Kota Bekasi itu SKCK untuk masyarakat Kota Bekasi ya. DPMPTSP untuk Kota Bekasi. Yang lainnya, saya rasa itu untuk tiap mana-mana aja. DINKES (Dinas Kesehatan) untuk Kota Bekasi, ya. Kalau yang lain, yang umum itu kayak macam ini nih, Kantor POS, TASPEN, bisa mana-mana aja, oke.

Pertanyaan :

5. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

a. Terdiri dari instansi dan pelayanan apa saja yang berada di dalam Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Untuk antar instansi dalam pelayanan, apakah terkoordinasi dalam satu layanan/satu bagian (terintegrasi)?

Jawab : Yang pertama, kita (MPP-Kota Bekasi), kita (MPP-Kota Bekasi) bagi dua, ya. Ada yang sifatnya dibawah naungan (pemerintah) Kota Bekasi, dinas-dinas tuh yang ada dibawah naungan Kota Bekasi tuh meliputi yaitu; DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), DINKES (Dinas Kesehatan), DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil), DISDUKCAPIL itu untuk KTP ya. Ada juga mungkin DISNAKER (Dinas Ketenagakerjaan), ya. DISNAKER itu dibawah naungan Pemerintah Kota Bekasi. Ada lagi KEMENAG (Kementrian Agama), Kota Bekasi. Artinya satu, satu ini ya. Satu, dibawah Walikota.

Ada juga yang di luar Wali Kota Bekasi, seperti POLRES (Polisi Reskrim) itu kan lain ya, instansi-instansi dari POLRES. POLRES itu meliputi SIM, ya. Terus meliputi juga SKCK, jadi ada dua (SIM dan SKCK). Ada juga SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), SAMSAT itu di luar Kota Bekasi, maksudnya di luar Pemerintah Kota Bekasi. DPMPTSP Provinsi Jabar (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu-Provinsi Jawa Barat) juga itu di luar karena punya provinsi. Ada juga PT POS, ada IMIGRASI, ada juga TELKOM, ada juga TASPEN. Terus Bank Syariah Patriot ada, PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) juga ada, itu di luar struktur Pemerintah Kota Bekasi, ya. Masing-masing sudah punya anak sendiri (perangkat/unit pemerintahan sendiri).

Jadi, kita (MPP-Kota Bekasi) ada yang pelayanannya tuh, tadi ada 23. 23 jenis pelayanan dan tambah satu, 24 Pengadilan Agama baru masuk. Jadi gini, jadi kalau kita (MPP-Kota Bekasi) ini, di Mal Pelayanan Publik, Kota Bekasi ini sebagai mengkoordinir tempat ya. Jadi masing-masing, Polres (dia punya), punya, punya hubungan langsung ke instansi mereka gitu ke Polres. Jadi, kita (MPP-Kota Bekasi) hanya menyediakan tempat ya. Atau kayak SAMSAT mereka juga hubungan langsung ke pusat. Nah, tapi kita (MPP-Kota Bekasi) tetap kita (MPP-Kota Bekasi) integrasi. Kalau Akte Lahir gini, bikin disini (MPP-Kota Bekasi) ya, ambil di sini (MPP-Kota Bekasi). Jadi kalau untuk masing-masing, gini. Kayak untuk dikependudukan, ya. Ada yang bisa dilakukan di sini (MPP-Kota Bekasi), ada yang harus dilakukan di kecamatan masing-masing. Jadi, kan nggak terbatas. Kita (MPP-Kota Bekasi) hanya misalnya KTP rusak, KTP hilang, ya.

Kalau untuk *record-record* itu kan, nanti di kecamatan gitu. Jadi orang (masyarakat) mau *merecord*, mau foto, mau apa, di kita (MPP-Kota Bekasi) enggak bisa di sini (MPP-Kota Bekasi). Jadi, masing-masing di kecamatan tapi misalnya ada perubahan data, perubahan KK (Kartu Keluarga) atau KTP itu kan di sana tuh, di kecamatan tuh.

Nah, integrasinya mungkin, ya. Mungkin perubahan di sana, nanti kalau misal sudah mau cetak di sini (MPP-Kota Bekasi), bisa. Gitu.

b. Untuk penentuan biaya administrasi didasarkan atau ditentukan oleh? Untuk biaya yang dikenakan, apakah dapat terjangkau oleh masyarakat?

Jawab : Jadi, kalau biaya administrasi itu, nanti kita (MPP-Kota Bekasi) ada namanya (pembiayaan) resmi, ya. Resmi. Jadi, nanti ada tarifnya. Itu resmi masuk ke kas negara. Kayak SIM ada tarifnya, ada tarifnya. Kesehatannya, asuransinya, juga ada biaya pembuatan SIMnya, ada. Itu langsung disetor ke bank. Kalau SIM, itu nanti berhubungan dengan bank BRI. Ada juga misalnya kayak imigrasi, pembuatan paspor, ada tarifnya juga ada biaya pembuatan, itu. Dan itu langsung mereka setor ke negara. Kalau yang tidak ada tarifnya, tidak ada biaya tarifnya, maka semuanya gratis. Iya, kayak ini misal orang (masyarakat) cetak pembuatan surat izin praktek, ini gak ada-gak ada biaya. Enggak ada, ya. Orang (masyarakat) bikin di sini (MPP-Kota Bekasi) kartu kuning, enggak ada biaya. SKCK itu, ada. Kalau mau perpanjang, kalau SAMSAT ya, ya nanti pemohon (masyarakat) membayar sesuai yang sesuai yang ditentukan, saja, Sesuai tarif yang resminya. Jadi, enggak ada yang biaya di luar yang resmi, di sini (MPP-Kota Bekasi). Enggak ada. Transparan semua. Terjangkau.

Jadi, sesuailah ya. Sesuai. Artinya gini, ngukurnya orang (masyarakat) itu sudah maklum, gitu ya. Misalnya orang (masyarakat) bayar pajak mobil, umpamanya. Ya, mereka (masyarakat) bayar sesuai dengan yang itunya (tarif dasar oprasionalnya) ya, mereka (masyarakat) bayar.

Masalah terjangkaunya atau engganaknya, mungkin itu kembali ke masing-masing (masyarakat), ya. Kita (MPP-Kota Bekasi) enggak tahu masalah terjangkaunya. Tapi ya secara umum, orang (masyarakat) bayar ya, bayar aja gitu. Enggak ada komplain; *Ohh... mahal banget*, enggak. Artinya mungkin bisa lihat, ya.

Itu memang sudah masyarakat sudah tahu seperti itu. Karena kan biaya itu, memang udah tiap tahun seperti itu. Jadi, orang (masyarakat) ketika datang kemari (MPP-Kota Bekasi) udah tahu. Nanti yang harus dibayar segini, gitu. Jadi, orang (masyarakat) dah tahu.

c. Apakah masyarakat akan merasakan adanya kepuasan atau menjadi lebih mudah dalam keaktifan aktivitasnya?

Jawab : Puas, kalau lihat secara itu, ya. Masyarakat secara umum puas ya. Puas dengan pelayanan yang ada di sini (MPP-Kota Bekasi) gitu maksudnya, ya. Puas secara umum, puas. Jadi, kita (MPP-Kota Bekasi) tidak ada ketemu komplain-komplain masyarakat tentang pelayanan kita (MPP-Kota Bekasi).

Pertanyaan :

6. Visi Strategik (*Strategic Vision*)

a. Langkah apa yang ditempuh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi untuk visi strategik menjadi perwujudan inovasi-inovasi terbaru?

Jawab : Inovasi? Jadi, kalau kita (MPP-Kota Bekasi) yang pertama, kita (MPP-Kota Bekasi) tentunya kan kita (MPP-Kota Bekasi) ingin selalu berkembang, ya. Ingin selalu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kalau kita (MPP-Kota Bekasi) merasa sekarang udah bagus, bukan berarti kita (MPP-Kota Bekasi) berhenti sampai di sini, gitu. Kita (MPP-Kota Bekasi) akan berinovasi untuk menjawab kebutuhan masyarakat kedepannya seperti apa, sih? Makanya nanti dari kemarin juga pimpinan itu sudah, pimpinan kita (MPP-Kota Bekasi) sudah membuat sayembara (membuka ruang aspirasi/usul ide antar pegawai) kayak macam sayembara (membuka aspirasi/usul ide antar pegawai), gitu; *Oke, teman-teman (pegawai MPP-Kota Bekasi), ini yang DPMPTSP juga silahkan kalau kalian punya, punya ide-ide inovasi silahkan sampaikan, itu dibuat.*

Inovasi apa yang bisa kita (MPP-Kota Bekasi) hadirkan untuk masyarakat? Dari kemarin dipertandingkan (diprogramkan) itu. Dipertandingkan (diprogramkan). Ada banyak juga itu inovasi-inovasi yang kemarin diajukan dan itu diuji dengan pimpinan. Mungkin, nanti akan menjadi pertimbangan itu. Mana yang paling layak (efektif/efesien), yang paling segera/bisa diterapkan, ada itu. Pimpinan jugak sangat *position* dengan inovasi-inovasi yang bisa kita (MPP-Kota Bekasi) berikan di Kota Bekasi. Kayak tadi tuh, yang saya bilang. Pimpinan sampai buat sayembara (membuka aspirasi/usul ide antar pegawai) dari temen-temen (pegawai MPP-Kota Bekasi) yang memang mempunyai masing-masing *background*, orang (pegawai) IT dan lainnya. Ditantang (dikaji program kerjanya) oleh pimpinan. Siapa yang punya ide inovasi, silahkan. Ayo. Mana yang paling bagus nanti diterapkan. Kemarin sudah diuji. Nanti, paling tinggal penerapannya ajah itu.

b. Dengan melalui hubungan pendekatan seperti apa yang membangun sebuah kepercayaan, kesinergisan dan kesolidan bersama antar *stakeholder*?

Jawab : Kalau kita (MPP-Kota Bekasi) sih, ya. Modal kita (MPP-Kota Bekasi) adalah pelayanan yang terbaik itu, yang akan memberikan kita (MPP-Kota Bekasi) kedekatan emosional terhadap masyarakat.

Jadi, ketika masyarakat telah kita (MPP-Kota Bekasi) berikan yang terbaik, pelayanan terbaik, InsyaAllah masyarakat akan mengapresiasi gitu. Mengapresiasi hasil kerja kita (MPP-Kota Bekasi). Kita (MPP-Kota Bekasi) tidak perlu misal, minta tolong; *kita (MPP-Kota Bekasi) dipuji*, enggak. Gitu. Jadi, ketika masyarakat tuh, merasakan manfaat dari adanya Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi ini atau manfaat dari teman-teman kita (pegawai/petugas MPP-Kota Bekasi) nih, atas pelayanan yang sudah diberikan.

Masyarakat akan menilai sendiri. Akan merasa puas sendiri, tanpa mereka (masyarakat) diminta pun, pasti orang (masyarakat) secara hati akan jujur gitu; *Ohh... ini bagus, ini kurang bagus, ya*. Kalau lihat ya pasti masyarakat tuh (ketika) masyarakat keluar (selesai pemenuhan administrasi); *Ia (masyarakat) sambil senyum, terima kasih Pak. Makasih udah pelayanan, Alhamdulillah gitu*. Ya, secara kasat mata melihat seperti itu. Jadi, ukurannya mungkin ya, kalau dari tingkat kepuasan, mungkin ada di sana (website/situs DPMPTSP), ya. Ada survei kepuasan tuh, kita (MPP-Kota Bekasi) juga ada alat ukur, ya. Jadi, di masyarakat tuh ada (tanggapan tentang pelayanan); *Ohh... ya baik atau puas*. Ada IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), terutama ada di sana ya, pusat (DPMPTSP). Nah, itu dapat diukur dari situ, tercatat. Jadi, sampai sekarang tingkat kepuasan masyarakat itu terhadap penyelenggaraan itu, layanan itu, baik. Baik sekali.

c. Nilai-nilai apa saja yang menjadi komitmen dalam pencapaian?

Jawab : Yang jelas, kita (MPP-Kota Bekasi) profesionalisme, ya. Profesional. Kita (MPP-Kota Bekasi) memberikan pelayanan secara berdasarkan, profesional. Bukan berdasarkan kedekatan pada seseorang. Jadi, ya siapapun itu. Ya, kita (MPP-Kota Bekasi) perlakukan sama gitu. Mau teman atau apa, ya. Kita (MPP-Kota Bekasi) melihatnya dari sisi antrean. Siapa yang dulu, siapa yang nomor antrean yang lebih awal, dia (masyarakat) yang dapat pelayanan lebih dulu.

Jadi, itu nilai-nilai yang kita (MPP-Kota Bekasi) junjung adalah profesionalisme. Tidak ada itu yang namanya KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme). Sama semua mendapat pelayanan yang sama di sini (MPP-Kota Bekasi).

Lampiran 4. Skrip Wawancara

WAWANCARA

Nama : Irfan Dadi
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 20-05-1999
 Penelitian Informan : Masyarakat

Pertanyaan :

1. Partisipasi (*Participation*)

a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kehadiran masyarakat dalam (pemenuhan/penyelesaian administrasi) di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi

Jawab : Kalau buat sekarang ini, sih. Lumayan banyak, ya. Biasanya tuh enggak begitu banyak kayak gini, sih. Mungkin karena tergantung dari ini juga kali, ya. Kayak ini kan lagi jalur-jalur anak lulus bisa banyak yang buat SKCK kayak gitu, sih. Tergantung kebutuhan juga.

b. Selain melaksanakan pemenuhan/penyelesaian administrasi, apakah Bapak/Ibu terlibat dalam perencanaan, perumusan, pengambilan atau keputusan, pembangunan dan kebijakan?

Jawab : Enggak, sih. Kita (pribadi) cuma administrasi aja berarti.

c. Apakah ada aspirasi atau keluhan dari Bapak/Ibu terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Oohh... Mungkin awalnya ini kan karena masih baru, ya. Kita (masyarakat) kan ini antre lewat aplikasi, gitu. Mungkin kadang aplikasinya itu suka *down* gitu. Ga masuk. Terus jugak masih kurang ulasanya. Karena kan masih nggak semua orang tuh, tahu aplikasinya (pendaftaran *onlinenya*) gitu looh. Kayak yang udah orang tua, gitu kan. Masih belum paham gimana cara antre *online* pakai aplikasi, gituu...

Pertanyaan :

2. Transparansi (*Transparency*)

- a. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Apakah cukup pemberitahuan melalui akses internet? Dan menurut Bapak/Ibu, apakah keseluruhan masyarakat Kota Bekasi mengetahui Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Dari teman ke teman, sih. Terus juga baca dari google/web juga. Cukup, sih. Sekarang udah banyak banget, sih. Web yang ngasih tahu kalau di MPP juga udah ada SKCK, SIM dan sebagainya gitu. Kayaknya sekarang suka udah ada (tahu). Apalagi, sekarang tuh kayak dibagi dua; yang satu kan bisa di Porles, yang satu bisa disini (MPP-Kota Bekasi). Kayaknya sebagian udah pada tahu sihh. Di Mal Pelayanan Publik. Makanya sekarang tuh kayak ramai, udah ramai pengunjung gitu...

- b. Menurut Bapak/Ibu, perlu tidak mengetahui jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau tidak jadi menyelesaikan administrasi sebagai kepercayaan dari masyarakat atau kontrol penyelenggaraan pelayanan publik? Bapak/Ibu, apakah tahu berapa jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Mungkin di awal-awal ya, perlu. Karena biar kita tahu ramai nggak ya (antreannya). Kan kalau misalnya udah penuh, otomatis antreannya ya mundur. Atau besokannya gitu sih. Jadi, kalau saya biasanya lihat dulu sihh orangnya ada berapa. Aduh, saya kurang tahu, daah. Ada berapa ya? Kurang tahu deeh, saya kayaknya. Gak tahu kalo itu.

c. Apa yang menjadi inovasi Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi pada pelayanan publik yang Bapak/Ibu terima atau rasakan? Daya-tarik seperti apa yang membuat Bapak/Ibu menjadi pilihan untuk melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Sistemnya, sih. Karena kan *online*, ya. Jadi, lebih mudah nggak harus buru-buru. Gak takut diselak (didahului secara tidak adil) jadi nggak harus emosi, kadang-kadang kan orang mau cepat nggak mau antre.

d. Untuk Bapak/Ibu, selain pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, hal apa (nilai) yang didapat?

Jawab : Ya, itu tadi kayak pertama. Saya kan, SIM. Tahu ada tes psikologinya. Ya, udah itu kayak tinjau ulang yang waktu tes awal, kan. Saya kan perpanjang jadi saya tahu, oh ya kayak gini. Ada tes dasar-dasarnya lah.

Pertanyaan :

3. Keadilan (*Equality*)

a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Kalau menurut saya, sih. Sekarang udah bagus sih, ininya udah rapih gitu, teratur. Udah banyak banget kan, *stand-standnya*. Jadi, enggak numpuk. Dan sama (pelayanannya untuk semua).

b. Menurut Bapak/Ibu, mengenai fasilitas pelayanan yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi seperti apa?

Jawab : Fasilitas menurut saya, sih. Udah agak baik. Kayak sekarang nih, kita (masyarakat) kan ngantrenya lewat aplikasi tuh, *online*. Biar dapet nomor antrean. Sekarang di situ dia (MPP-Kota Bekasi) udah ada kayak mesin buat cetak antreannya. Jadi, kita (masyarakat) tuh nggak perlu ngantre panjang dulu dari pagi.

Pertanyaan :

4. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

a. Terdirinya dari beberapa instansi dan jenis pelayanan yang berada di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi telah optimal dalam satu bagian (terintegrasi)?

Jawab : Udah bagus, udah ini sih, udah. Tapi, nanti bedanya buat disini kan buat (sebelah kiri) apasih, berkas-berkasnya. Sampingnya buat bayarnya. Gitu doang, sih paling bedanya. Ya, tapi enggak jauh lah masih berdekatan jadi efisienlah. Tapi, tadi lumayan lama sih tadi. Cumak karena orangnya didalam jugak banyak, sih. Cumak kalau pas udah dipanggil ya, paling cumak 5 menit doang sih. Narok (taruh), cumak ya ngantrenya itu ajah, di antreannya (cenderung lama).

b. Untuk biaya yang dikenakan, menurut Bapak/Ibu apakah biaya tersebut sesuai?

Jawab : Sesuai yah, ya. Mungkin karena awal enggak tahu, iya. Mungkin karena gak inget, ya. Setahu saya, waktu awal, saya cumak habis 100/sekitar 120 ribuan. Tapi sekarang hampir mau 200 ribuan. Mungkin agak ningkat (tambah) kali ya. Cumak, ya menyesuaikan lah buat saya sepeda motor, sesuai lah terjangkau kan 5 tahun sekali.

c. Setelah melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi, Bapak/Ibu apakah merasakan adanya kepuasan?

Jawab : Yaa... Buat saat ini puas-puas ajah. Karena saya kayak enggak pernah gagal. Kayak enggak pernah salah gitu, kan. Namanya, enggak pernah salah. Terus, saya pokoknya ada benarnya (tidak ada permasalahan/kekeliruan dalam penyelesaian administrasinya), gak pernah salah. Jadi, ya cukup merasa puas.

Lampiran 5. Skrip Wawancara

WAWANCARA

Nama : Tryadi Purwo Handoko
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 18-05-1999
 Penelitian Informan : Masyarakat

Pertanyaan :

1. Partisipasi (*Participation*)

a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kehadiran masyarakat dalam (pemenuhan/penyelesaian administrasi) di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Cukup sih. Cukup.

b. Selain melaksanakan pemenuhan/penyelesaian administrasi, apakah Bapak/Ibu terlibat dalam perencanaan, perumusan, pengambilan atau keputusan, pembangunan dan kebijakan?

Jawab : Enggak. Enggak ikut.

c. Apakah ada aspirasi atau keluhan dari Bapak/Ibu terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Enggak ada, sih

Pertanyaan :

2. Transparansi (*Transparency*)

a. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Apakah cukup pemberitahuan melalui akses internet? Dan menurut Bapak/Ibu, apakah keseluruhan masyarakat Kota Bekasi mengetahui Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Dari internet. Cukup sih. Belum tentu sih. Ada juga kan ya, yang belum ngerti internet.

b. Menurut Bapak/Ibu, perlu tidak mengetahui jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau tidak jadi menyelesaikan administrasi sebagai kepercayaan dari masyarakat atau kontrol penyelenggaraan pelayanan publik? Bapak/Ibu, apakah tahu berapa jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Perlu sih. Perlu. Biar gak terlalu numpuk. Enggak tahu, sih. Di internet ada, data pengunjungnya. Adanya hari ini sama kemarin.

c. Apa yang menjadi inovasi Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi pada pelayanan publik yang Bapak/Ibu terima atau rasakan? Daya-tarik seperti apa yang membuat Bapak/Ibu menjadi pilihan untuk melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Sangat membantu, *online*. Karena lebih mudah, ga terlalu lama di banding Porles.

d. Untuk Bapak/Ibu, selain pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, hal apa (nilai) yang didapat?

Jawab : Puas sih dengan pelayanan, bagus.

Pertanyaan :

3. Keadilan (*Equality*)

a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Sangat bagus.

b. Menurut Bapak/Ibu, mengenai fasilitas pelayanan yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi seperti apa?

Jawab : Cukup. Tapi, kurang mic buat manggil. Kurang kedengaran panggillannya.

Pertanyaan :

4. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

- a. Terdirinya dari beberapa instansi dan jenis pelayanan yang berada di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi telah optimal dalam satu bagian (terintegrasi)?

Jawab : Tadi sih, banyak loket. Cumak di sini (MPP-Kota Bekasi) juga (pengambilannya).

- b. Untuk biaya yang dikenakan, menurut Bapak/Ibu apakah biaya tersebut sesuai?

Jawab : Sesuai. Ga terlalu mahal.

- c. Setelah melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi, Bapak/Ibu apakah merasakan adanya kepuasan?

Jawab : Puas sih.

Lampiran 6. Skrip Wawancara

WAWANCARA

Nama : Zahro Khumarroh
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 16-12-2002
 Penelitian Informan : Masyarakat

Pertanyaan :

1. Partisipasi (*Participation*)

a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kehadiran masyarakat dalam (pemenuhan/penyelesaian administrasi) di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Lumayan banyak sih. Kayaknya dari setiap setahun, sih. Pas kemarin aku ke sini, tahun kemarin tuh. Lumayan lebih banyak tahun ini sih, kayaknya.

b. Selain melaksanakan pemenuhan/penyelesaian administrasi, apakah Bapak/Ibu terlibat dalam perencanaan, perumusan, pengambilan atau keputusan, pembangunan dan kebijakan?

Jawab : Enggak sih kak, kayaknya. Enggak. Sekedar cumak keperluan (pemenuhan atau penyelesaian administrasi) aja sih, ke sini (Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi).

c. Apakah ada aspirasi atau keluhan dari Bapak/Ibu terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Oohh... Mungkin awalnya ini kan karena masih baru, ya. Kita (masyarakat) kan ini antre lewat aplikasi, gitu. Mungkin kadang aplikasinya itu suka *down* gitu. Ga masuk. Terus jugak masih kurang ulasannya.

Karena kan masih nggak semua orang tuh, tahu aplikasinya (pendaftaran *onlinenya*) gitu looh. Kayak yang udah orang tua, gitu kan. Masih belum paham gimana cara antre *online* pakai aplikasi, gituu...

Pertanyaan :

2. Transparansi (*Transparency*)

a. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Apakah cukup pemberitahuan melalui akses internet? Dan menurut Bapak/Ibu, apakah keseluruhan masyarakat Kota Bekasi mengetahui Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Dari internet, sih. Dari internet tahunya. Terus juga karena ada keperluan jadinya kayak cari tahu dari internet, pokoknya. Cukup sih cukup. Cukup ini, cukup lengkap sih. Cumak harus lihat dulu di kayak tutorial cara isinya gimana gitu. Kalau, emang kita (masyarakat) enggak tahu, ya ribet juga sih itu. Harus daftar juga sih pake akun, gitu.

Kayaknya enggak, deh. Aku juga baru tahu, pas lulus SMP. Kayaknya nih cukup tertutup kayaknya, deh. Hanya beberapa orang doang. Tapi, mungkin kalau masyarakat yang kayak pekerja kayak gitu, PNS itu mungkin tahu. Cumak kalau kayak rakyat-rakyat biasa, mungkin enggak tahu kalau di sini (MPP Kota Bekasi) ada yang lebih mudah, gitu.

b. Menurut Bapak/Ibu, perlu tidak mengetahui jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi sebagai kepercayaan dari masyarakat atau kontrol penyelenggaraan pelayanan publik? Bapak/Ibu, apakah tahu berapa jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Perlu sih kak, perlu. Kayak gitu kan karena itu juga kayak data gitu kan. Perlu, perlu, perlu. Di aplikasinya kayaknya kelihatan deh, kak. Di aplikasi MPP (Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi) itu, ada.

Tapi kalau di aplikasinya itu cumak kayak pengunjunnya, ajah (untuk data statistik pelayanan dan masyarakatnya) enggak ada, enggak ada.

c. Apa yang menjadi inovasi Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi pada pelayanan publik yang Bapak/Ibu terima atau rasakan? Daya-tarik seperti apa yang membuat Bapak/Ibu menjadi pilihan untuk melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Lebih mudah aja, sih. Jadi, kalau ngurus apa-apa tuh yang tadinya ngantre tuh, jadi nggak ngantre di sini (Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi) tuh jadi cepat.

Soalnya mungkin di Polres lebih lama juga, banyak, terus ribet kayaknya di Polres, deh. Soalnya pas SKCK ribet banget dan udah gitu, ramai bangeet. Kalau di sini (MPP-Kota Bekasi) daftar, masuk udah selesai, gitu.

d. Untuk Bapak/Ibu, selain pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, hal apa (nilai) yang didapat?

Jawab : Bentuk pelayanan, sih yang pasti. Bentuk pelayanan yang sangat baik banget, sih di sini (MPP Kota Bekasi) pasti. Jauh lebih bagus gitu.

Pertanyaan :

3. Keadilan (*Equality*)

a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Pelayanannya bagus.

b. Menurut Bapak/Ibu, mengenai fasilitas pelayanan yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi seperti apa?

Jawab : Modern, bagus, tersedia sih, disini ada (fasilitas untuk disabilitas atau anak) lengkap semua, sih.

Pertanyaan :

4. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

- a. Terdirinya dari beberapa instansi dan jenis pelayanan yang berada di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi telah optimal dalam satu bagian (terintegrasi)?

Jawab : Iya. Iya. Emang kayak gitu, sih. Tadikan aku daftar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), daftar disini (MPP-Kota Bekasi) langsung dapat, sih.

- b. Untuk biaya yang dikenakan, menurut Bapak/Ibu apakah biaya tersebut sesuai?

Jawab : Wah ya, ga terlalu mahal. Terjangkau aja siih.

- c. Setelah melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi, Bapak/Ibu apakah merasakan adanya kepuasan?

Jawab : Ya, seneng terus lebih kayak ngerasa ga ribet ajah, sih.

Lampiran 7. Skrip Wawancara

WAWANCARA

Nama : Resa
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 24-05-1996
 Penelitian Informan : Masyarakat

Pertanyaan :

1. Partisipasi (*Participation*)

a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kehadiran masyarakat dalam (pemenuhan/penyelesaian administrasi) di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Lumayan, sih.

b. Selain melaksanakan pemenuhan/penyelesaian administrasi, apakah Bapak/Ibu terlibat dalam perencanaan, perumusan, pengambilan atau keputusan, pembangunan dan kebijakan?

Jawab : Enggak.

c. Apakah ada aspirasi atau keluhan dari Bapak/Ibu terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Untuk pemanggilannya. Kurang sih, sebenarnya (tidak terdengar atau kurang mic).

Pertanyaan :

2. Transparansi (*Transparency*)

a. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Apakah cukup pemberitahuan melalui akses internet? Dan menurut Bapak/Ibu, apakah keseluruhan masyarakat Kota Bekasi mengetahui Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Temen mungkin, ya. Sebelumnya sih, iya (nyari dari internet). Cumak tanya-tanya ke temen, diarahin ke sini (MPP-Kota Bekasi). Oh... Sebenarnya valid, cukup. Iya, pasti sih. Cumak mungkin guanya aja yang telat.

b. Menurut Bapak/Ibu, perlu tidak mengetahui jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau tidak jadi menyelesaikan administrasi sebagai kepercayaan dari masyarakat atau kontrol penyelenggaraan pelayanan publik? Bapak/Ibu, apakah tahu berapa jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Bangeet, sih. (mengetahui jumlah keseluruhan pelayanan dan masyarakat yang memenuhi atau tidak jadi menyelesaikan administrasi). Kurang, ga lebih tahu secara detail. Cumak tadi gua lihat hari-hari sebelumnya emang lumayan banyak. Cumak kaya ada data pengunjungnya. Kalau untuk keseluruhannya nggak ada.

c. Apa yang menjadi inovasi Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi pada pelayanan publik yang Bapak/Ibu terima atau rasakan? Daya-tarik seperti apa yang membuat Bapak/Ibu menjadi pilihan untuk melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : *Online*. Kayak lebih ini ajah sih, *simple*.

d. Untuk Bapak/Ibu, selain pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, hal apa (nilai) yang didapat?

Jawab : Apaa, yaa? Kalau untuk keseluruhan, sih... B aja sih, mas (biasa saja). Maksudnya, gak ada hal yang gua dapat, ya... biasa-biasa aja.

Pertanyaan :

3. Keadilan (*Equality*)

a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Pelayanannya, lumayan bagus.

- b. Menurut Bapak/Ibu, mengenai fasilitas pelayanan yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi seperti apa?

Jawab : Lumayan sih, nyaman.

Pertanyaan :

4. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

- a. Terdirinya dari beberapa instansi dan jenis pelayanan yang berada di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi telah optimal dalam satu bagian (terintegrasi)?

Jawab : Iya. Menurut gua sih, optimal.

- b. Untuk biaya yang dikenakan, menurut Bapak/Ibu apakah biaya tersebut sesuai?

Jawab : Yaa... Sesuai. Iya, sesuai. Terjangkau.

- c. Setelah melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi, Bapak/Ibu apakah merasakan adanya kepuasan?

Jawab : Puas sih

Lampiran 8. Skrip Wawancara

WAWANCARA

Nama : Laily Eka Fatimah
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 20-06-1992
 Penelitian Informan : Masyarakat

Pertanyaan :

1. Partisipasi (*Participation*)

a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kehadiran masyarakat dalam (pemenuhan/penyelesaian administrasi) di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Enggak terlalu banyak. Lumayan cukup, ya.

b. Selain melaksanakan pemenuhan/penyelesaian administrasi, apakah Bapak/Ibu terlibat dalam perencanaan, perumusan, pengambilan atau keputusan, pembangunan dan kebijakan?

Jawab : Enggak. Biasanya cuma tahu memperpanjang, bikin surat-surat atau izin sih. Yang gitu-gitu, enggak deh.

c. Apakah ada aspirasi atau keluhan dari Bapak/Ibu terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Kayaknya lebih tertib aja, ya. Lebih rapih, enggak ada yang ngerokok, enak gitu. Cuma tadi pas daftar suka susah *log-in*nya. Sama suaranya enggak kedengeran, kalah sama musik di mal. Harusnya pakai *speaker*.

Pertanyaan :

2. Transparansi (*Transparency*)

a. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi? Apakah cukup pemberitahuan melalui akses internet? Dan menurut Bapak/Ibu, apakah keseluruhan masyarakat Kota Bekasi mengetahui Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Dari temen, suaminya kan pegawai PNS (Pegawai Negri Sipil), rujuk ke sini (MPP-Kota Bekasi), katanya bisa ngurus KTP. Cukup ya. Tapi kalau bisa juga dibuat *banner-banner* tentang MPP (Mal Pelayanan Publik), gitu. Biar lebih detail ajah.

Kalau dilihat sih, masyarakat yang umumnya sih, kayaknya enggak terlalu, ya. Bisa jadi sebagian udah ada yang tahu dan sebagiannya lagi enggak, ya. Ya, mungkin ya.

b. Menurut Bapak/Ibu, perlu tidak mengetahui jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau tidak jadi menyelesaikan administrasi sebagai kepercayaan dari masyarakat atau kontrol penyelenggaraan pelayanan publik? Bapak/Ibu, apakah tahu berapa jumlah pelayanan dengan masyarakatnya yang telah memenuhi atau menyelesaikan administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Perlu banget sih, mas. Biar kita (masyarakat) jugak tahu kayak ada yang dateng ada berapa, ngurus apa aja. Ya, gitu-gitu mas. Enggak. Adanya cumak banyak pengunjungnya, ya. Gak tahu tuh, gak ada keterangan.

c. Apa yang menjadi inovasi Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi pada pelayanan publik yang Bapak/Ibu terima atau rasakan? Daya-tarik seperti apa yang membuat Bapak/Ibu menjadi pilihan untuk melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Enggak ribet ya, untuk pendaftarannya. *Online* sih. Jadi, bisa daftar dulu sebelum berangkat bisa bebenah rumah dulu.

d. Untuk Bapak/Ibu, selain pemenuhan atau penyelesaian administrasi di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, hal apa (nilai) yang didapat?

Jawab : Kayaknya lebih tahu tentang pelayanan di sini (MPP-Kota Bekasi), urusan rusak atau hilang bisa. Kalau buat yang baru atau perubahan data di kecamatan terlebih dahulu.

Pertanyaan :

3. Keadilan (*Equality*)

a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

Jawab : Baik, pelayanan yang didapat sama dengan registrasi dari kita (masyarakat).

b. Menurut Bapak/Ibu, mengenai fasilitas pelayanan yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi seperti apa?

Jawab : Adem, bersih, gak pusing, enak. Nyaman sih.

Pertanyaan :

4. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

a. Terdirinya dari beberapa instansi dan jenis pelayanan yang berada di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi telah optimal dalam satu bagian (terintegrasi)?

Jawab : Apa ya? Kalau tadi sih, saya kan KTPnya rusak. Habis kehujanan lupa dikeringin. Jadi, lengket tuh. Untungnya bisa diurus di sini (MPP-Kota Bekasi). Tinggal ambil. Tapi kata mbaknya; *kalau rusak atau hilang bisa langsung diambil di sini (MPP-Kota Bekasi). Kalau buat (baru), diselesaikan dulu di kecamatan tempat tinggalnya.*

b. Untuk biaya yang dikenakan, menurut Bapak/Ibu apakah biaya tersebut sesuai?

Jawab : Sesuai. Sesuai informasi juga dari teman sama internet.

- c. Setelah melaksanakan pemenuhan atau penyelesaian administrasi, Bapak/Ibu apakah merasakan adanya kepuasan?

Jawab : Ya, kan udah enggak khawatir lagi, lebih lega. Puas ya.

Lampiran 9. Dokumentasi







