

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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. Pelayanan publik harus diciptakan sedemikian rupa oleh pemerintah sehingga paling tidak kebutuhan pelayanan dasar masyarakat terpenuhi.

Pengembangan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat ini akan berdampak terhadap kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Semakin baik pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat, maka akan semakin sejahtera dan makmur masyarakat itu. Sebaliknya semakin buruk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat, maka akan semakin jauh dari sejahtera dan makmur masyarakat tersebut.

Keterkaitan dan dampak dari pelayanan publik ini tampaknya belum banyak dipahami oleh orang/lembaga yang bersangkutan, Sehingga dalam kenyataannya pelayanan publik pada umumnya masih belum optimal atau maksimal serta belum memuaskan masyarakat. Komplain terhadap pelayanan yang dilakukan pemerintah masih sering bermunculan dalam berbagai aspek dalam berbagai media cetak dan elektronik. Begitu banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, maka sangat perlu dilakukan suatu perubahan atau reformasi yang mendasar. Hal ini tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. Masih ada instansi pemerintah yang masih kebingungan dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Akhir abad ke-20 berkembang keyakinan bahwa tata pemerintahan yang baik atau *Good Governance* adalah kunci untuk menjamin berlanjutan perkembangan kehidupan. Dalam kehidupan yang bertambah kompleks, perubahan cepat, saling keterkaitan semakin tinggi, sumber daya alam yang semakin lama langka, kesenjangan semakin melebar dan ada kecenderungan daya dukung bumi semakin menurun, sehingga harus diatasi dengan tata pemerintahan yang baik atau *Good Governace*, yang bisa terwujud apabila semua komponen dan pihak dalam kehidupan bersedia berperan serta atau berpartisipasi.

Ciri *Good Governance* atau tata pemerintahan yang baik dan benar telah dirumuskan oleh pihak yang mempunyai kepentingan langsung. Kondisi dimana Indonesia memberikan tanda bahwa *Good Governance*, berjalan apabila interelasi antar komponen saling menguatkan. Interelasi antar komponen (pemerintah, swasta dan masyarakat) pada kondisi di Indonesia memberi gambaran bahwa masing-masing pihak harus membangun dan menata diri. Pemerintah harus mengubah cara dan budaya kerjanya sehingga lebih sesuai dengan perubahan struktur politik serta bangkitnya masyarakat madani, swasta menempatkan diri dengan perkembangan baru dan masyarakat madani yang banyak didorong pertumbuhannya dapat menemukan peran aktifnya. Dalam skala yang terbatas, *Good Governance* telah ada di Indonesia sejak belasan tahun yang lalu, dari sifat kegiatannya para pelaku berasal dan berada di berbagai pihak dan menjadi bagian dari semua komponen sehingga diharapkan para pelaku ini dapat menjadi pemotivasi semangat dan pengembangan pemikiran menuju *Good Governance*.

Sesuai dengan tuntutan naasional dan tantangan global untuk mewujudkan *Good Governance* diperlukan sumber daya manusia atau aparatur yang memiliki kompetensi diperlukan peningkatan mutu profesionalisme, sikap pengabdian dan kesetiaan pada perjuangan bangsa dan negara, semangat kesatuan dan persatuan dan pengembangan wawasan pegawai negeri sipil, salah satunya melalui pendidikan dan pelatihan jabatan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari usaha pembinaan pegawai negeri sipil secara menyeluruh yang mengacu pada kompetensi jabatan.

Pelaksanaan dalam pembangunan, peran pemerintah di masa yang akan datang akan menjadi semakin tidak/kurang dominan, sehingga pemerintah lebih berperan sebagai regulator atau fasilitator guna menciptakan iklim kondusif bagi pelaksanaan proses pembangunan nasional dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Peran pemerintah yang semakin berkurang, akan menyebabkan dunia usaha atau swasta dan masyarakat memiliki peran yang sama untuk ikut serta dalam kegiatan pelaksanaan pembangunan dan merumuskan kebijakan publik. Dengan demikian, peran pemerintah, dunia usaha atau swasta dan masyarakat menjadi seimbang. Karena dunia usaha atau swasta dan masyarakat yang mengawasi kinerja pemerintah, sehingga dapat mendukung pemerintahan untuk dapat lebih demokratis dan lebih berkualitas.

Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan maka melalui reformasi birokrasi dalam perwujudan *Good Governance*. Adanya program reformasi birokrasi dianggap sebagai salah satu jalan untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik dipilih untuk menjadi mesin utama penggerak reformasi administrasi sebagai upaya dalam rangka mewujudkan nilai-nilai pemerintah yang baik. Ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu instrumen yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang sekarang mulai berkurang. Bidang pelayanan publik yang menjadi sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi harus bisa menghasilkan progresivitas, baik kualitas maupun kuantitas sehingga dapat menumbuhkan kepuasan, kepercayaan serta dapat meningkatkan kebahagiaan publik.

Reformasi birokrasi adalah mengubah struktur, prosedur dan sikap perilaku birokrat untuk mengefektifkan organisasi dan terciptanya administrasi yang sehat (Mariana, 2009:9). Perubahan yang dilakukan dalam sistem pemerintahan dan administrasi di negara Indonesia dalam hal ini menjadikan pemerintah daerah mempunyai otonom yang lebih luas untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pernyataan lainnya seperti yang dikemukakan oleh Kuswandi (2016:17) bahwa dengan otonomi daerah melalui implementasi asas desentralisasi dapat mendekatkan pemerintah daerah kepada masyarakat dan masyarakat dapat berpartisipasi lebih optimal. Otonomi daerah adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, termasuk mendekatkan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan lebih baik, dalam arti pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan mampu mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan perkembangan masyarakat. Dibutuhkan pemerintah yang lebih responsif untuk menegakkan prinsip-prinsip demokrasi untuk meningkatkan rasa percaya, di saat masyarakat semakin kritis dan berani untuk menyampaikan aspirasi dan melakukan kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah daerahnya. Menegakkan prinsip demokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik, sudah pasti akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mampu memperbaiki citra pelayanan publik yang buruk, memperkuat daya saing daerah, mendorong peningkatan investasi dan pengembangan perekonomian daerah, serta menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan umum.

Semangat reformasi dan otonomi daerah yang demikian dahsyat dan menyebar di seluruh segmen masyarakat saat ini, kiranya merupakan momentum yang tepat untuk melaksanakan gagasan-gagasan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dikalangan para pengambil kebijakan. Pemberian otonomi kepada pemerintah kabupaten dan kota diharapkan dapat menjadi lebih responsif dalam menanggapi berbagai masalah yang berkembang di daerah sehingga program-program pembangunan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi lebih efektif. Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik. Pemerintah daerah melalui konsep otonomi daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan situasi dan kondisi daerahnya masing-masing.

Tuntutan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang makin berkembang telah mengubah definisi dan orientasi kualitas. Kualitas pelayanan bukan lagi ditentukan oleh pemerintah tetapi oleh masyarakat yang dalam terminologi ekonomi/bisnis disebut sebagai pelanggan. Dengan demikian penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Kualitas pelayanan juga tidak hanya mengacu pada kualitas produk, tetapi juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian layanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen, terutama dari segi keadilan. Aspek keadilan dalam perspektif pemerintahan untuk pelayanan publik adalah hal yang sangat penting. Sehingga aspek-aspek ketepatan, kecepatan, kemudahan, dapat menjadi alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Widjaja (2002:76) otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kuswandi (2009:8) menegaskan bahwa otonomi daerah lebih menekankan pada kemampuan sumberdaya yang dimiliki daerah. Salah satu pelaksanaan otonomi daerah yaitu tercapainya kesejahteraan masyarakat. Dalam mencapai masyarakat yang sejahtera harus dibarengi dengan melakukan usaha-usaha, baik usaha yang berhubungan dengan finansial maupun pelayanan.

Tujuan otonomi adalah mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang hendak dicapai dalam penyerahan urusan ini merupakan antara lain; menumbuhkembangkan daerah dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan kemandirian daerah dan meningkatkan daya asing daerah dalam proses pertumbuhan. Menurut Dadang dan Putut (2002:7) tujuan peletakan kewenangan dalam penyelenggaraan otonomi daerah ialah untuk mendorong upaya peningkatan kesejahteraan rakyat, pemerataan dan keadilan, demokratisasi dan penghormatan terhadap budaya lokal serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Kewenangan pemerintah daerah dilaksanakan secara luas, utuh dan bulat yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi pada semua aspek pemerintahan. Desentralisasi memberikan kemudahan dan efisiensi dalam membentuk lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik, partisipasi dan peningkatan responsibilitas serta pengawasan dapat dilakukan secara intensif oleh pemerintah. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia.

Berdasarkan undang-undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Otonomi daerah mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik. Dan diperkuat oleh pemerintahan melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) menciptakan salah satu inovasi terbaru dalam mewujudkan pelayanan yang prima dengan melalui Permenpan-RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Penerapan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi yang terdiri 23 instansi dan 143 jenis pelayanan, meliputi:

Tabel 1.1

Instansi dan Jenis Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi

No.	Instansi/OPD	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP KOTA BEKASI)	Pelayanan atau Perizinan melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (<i>Online Single Submission</i>) di Kota Bekasi 1. Izin Lokasi a. Dengan Komitmen b. Tanpa Menggunakan Komitmen 2. Izin Lingkungan a. Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)	OSS : 35 MANUAL: 34 Total : 69

		b. Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL) c. Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) 3. Izin Pembuangan Air Limbah a. Pembuangan Air Limbah ke Permukaan b. Pembuangan Air Limbah Secara Alami Tanah 4. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) 5. Tanda Daftar Usaha Perorangan (TDUP) 6. Izin Usaha Perdagangan (IUP) a. Izin Usaha Perdagangan Umum b. Izin Usaha Swalayan (IUTS) c. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP) 7. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB) Golongan B dan C a. Penjual Langsung b. Pengecer 8. Tanda Daftar Gudang (TDG) 9. Nomor Induk Berusaha (NIB) 10. Izin Apotek 11. Izin Toko Obat 12. Izin Operasional Klinik 13. Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus (Klinik Umum Pratama) 14. Izin Usaha Obat Hewan 15. Izin Usaha Peternakan 16. Izin Pengelolaan Limbah Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) Untuk Jasa Usaha (Kegiatan Pengumpulan Limbah B3) 17. Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) dan Untuk Penghasil (Kegiatan Penyimpanan Limbah B3) 18. Izin Mendirikan Rumah Sakit a. Kelas C Umum	
--	--	--	--

		b. Kelas C Khusus c. Kelas D Pratama Umum d. Kelas D Umum 19. Izin Oprasional Rumah Sakit 20. Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit 21. Izin Toko Alat Kesehatan 22. Usaha Mikro Obat Tradisional 23. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) 24. Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) dan Alat Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) 25. Izin Usaha Perkebunan 26. Izin Usaha Tanaman Pangan 27. Izin Usaha Hortikultura 28. Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) 29. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) 30. Tanda Daftar Usaha Pengolahan Hasil Perikanan 31. Surat Izin Usaha Perikanan 32. Izin Pendirian Sekolah Swasta a. Taman Kanak-Kanak (TK) b. Sekolah Dasar (SD) c. Sekolah Menengah Pertama (SMP) 33. Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non-Formal (PAUD DIKMAS) 34. Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta-Antar Kerja Lokal (LPTKS-AKL) 35. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang a. Izin Angkutan Orang Dalam Trayek b. Izin Angkutan Tidak Dalam Trayek c. Izin Trayek/Operasi Angkutan Umum (Taksi dan Angkutan)	
--	--	---	--

		Pelayanan/Perizinan yang dilimpahkan Kewenangan Penandatanganan Kepada Kepala Perangkat Daerah 1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) 2. Izin Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame 3. Izin Pengelola Parkir Kendaraan Bermotor yang dikelola Oleh Pihak Swasta a. Izin Penyelenggaraan Parkir Elektronik Dengan Palang Pintu b. Izin Penyelenggaraan Valet Parkir c. Izin Penitipan Motor d. Izin Penyelenggaraan Parkir Tidak Berbayar 4. Izin Penggunaan Tempat Makam (IPTM) 5. Izin Praktek Dokter 6. Izin Optik 7. Izin Salon Kecantikan 8. Izin Pengobatan Tradisional 9. Izin Penyelenggaraan Praktek Gigi 10. Izin Praktek Bidan 11. Izin Praktek Perawat 12. Izin Praktek Apoteker 13. Izin Praktek Asisten Apoteker 14. Izin Praktek Perawat Gigi 15. Izin Praktek Analisis Kesehatan 16. Izin Praktek Gizi/Nutrisi 17. Izin Praktek Sanitarian 18. Izin Praktek Fisioterapi 19. Izin Praktek Radiografer 20. Izin Praktek Perikam Medis 21. Izin Praktek Elektromedik 22. Izin Praktek Kardiovaskuler 23. Izin Praktek Transfusi Darah 24. Izin Praktek Terapi Wicara 25. Izin Praktek Refraksi Optisi 26. Izin Praktek Okupasi Terapi 27. Izin Praktek Akupunktur 28. Izin Praktek Penata Anestesi 29. Izin Praktek Psikologi 30. Izin Praktek Dokter Hewan 31. Izin Rumah Potong Hewan	
--	--	--	--

		32. Izin Usaha Veteriner 33. Izin Praktek Paramedik Veteriner 34. Izin Pelaku Teknik Bangunan	
2.	Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER)	1. Pembuatan Kartu AK. I 2. Perpanjangan Kartu AK. I	2
3.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)	1. Informasi, Layanan dan Pengaduan 2. Pencetakan KTP-EL Rusak atau Hilang 3. Penerbitan Kartu Keluarga Rusak atau Hilang 4. Pencetakan KTP-EL Dengan Status Perubahan Data Karena Pindah atau Datang Luar Provinsi Jawa Barat 5. Penerbitan Akta Kelahiran Terlambat (diatas 60 Hari) 6. SKPWNl Keluar Provinsi Jawa Barat 7. SKDWNl Dari Luar Provinsi Jawa Barat 8. Pencetakan Mandiri Melalui Mesin ADM	8
4.	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT JAWA BARAT)	1. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) Tahunan/Pengesahan Tahunan Wilayah Kepolisian Polda Metro Jaya 2. Informasi Terkait Samsat	2
5.	Kepolisian Resor (POLRES)	1. STLK 2. SKCK Perpanjangan 3. SKCK Baru 4. Perpanjangan SIM 5. Konsultasi Hukum (<i>Tentative</i>) 6. Konsultasi Narkoba (<i>Tentative</i>)	6
6.	BEA CUKAI	1. Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai 2. Layanan Registrasi Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai 3. Layanan Aktivasi Modul Pemberitahuan Impor Barang atau Pemberitahuan Ekspor Barang	3

7.	Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (KANWIL DJP)	1. Pendaftaran NPWP Orang Pribadi 2. Konsultasi Perpajakan 3. Cetak Ulang Kartu NPWP 4. Aktivasi EFIN 5. Pembuatan Kode <i>Billing</i> Tanpa Akun 6. Informasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) 7. Asistensi Layanan Mandiri	7
8.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP PROVINSI JAWA BARAT)	1. Pelayanan OSS/Simpatik 2. <i>Marketing</i> Promosi Investasi 3. Konsultasi Penyusunan Kewajiban LKPM	3
9.	Badan Pertanahan Nasional (BPN)	1. Informasi Pendaftaran Sertifikat Pertama Kali 2. Peningkatan Hak 3. Roya (Penghapusan Hak Tanggungan)	3
10.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS KETENAGAKERJAAN)	1. Penjelasan Informasi dan Sosialisasi Program BPJS Ketenagakerjaan 2. Pendaftaran Kebersertaan Program BPJS Ketenagakerjaan	2
11.	Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)	1. Salinan SPPT PBB 2. Buka Blokir 3. Pembetulan SPPT PBB yang tidak merubah ketetapan	3
12.	Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank BJB)	1. Informasi 2. Pembayaran Pajak Daerah 3. Pajak MPN	3
13.	Bank Rakyat Indonesia (Bank BRI)	1. Layanan PNPB 2. Layanan Informasi Perbankan	2
14.	Bank Negara Indonesia (Bank BNI)	1. Layanan Informasi Perbankan 2. Pembukaan Rekening Virtual	2
15.	IMIGRASI	1. Pelayanan Permohonan Paspor Baru 2. Pelayanan Permohonan Paspor Penggantian Habis Berlaku	2
16.	POS INDONESIA	1. Pelayanan Postal (Pengiriman Surat dan Paket) 2. Pelayanan <i>Payment Point</i> PosPay (Pembayaran <i>Billing</i> dan Tagihan)	4

		3. Pelayanan <i>Remittance</i> (Wesel dan Pengiriman Uang) 4. Pelayanan Penyediaan Materai	
17.	Dinas Kesehatan (DINKES)	1. Surat Izin Praktek Tenaga Kesehatan 2. Surat Izin Apotik 3. Surat Izin Klinik 4. Toko Alat Kesehatan 5. Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga 6. Pangan Industri Rumah Tangga 7. Usaha Mikro Obat Tradisional	7
18.	Perusahaan Daerah Air Minum (DPAM)	1. Pembayaran Pendaftaran 2. Pengaduan	2
19.	Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN)	1. Pemberian Informasi Ketaspenan 2. Pelayanan Klim 3. Pelayanan Non Klim 4. Pelaksanaan <i>Enrollment</i> /Bantuan Otentikasi Peserta 5. Pelayanan Bentuk Lainnya (Taspen Group)	5
20.	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)	1. Informasi Layanan Terkait Produk BPRS	1
21.	KEJAKSAAN NEGERI KOTA BEKASI	1. Konstultasi Hukum	1
22.	Kementerian Agama (KEMENAG KOTA BEKASI)	1. Pendaftaran Haji Reguler 2. Balai Nikah (<i>Tentative</i>)	2
23.	TELEKOMUNIKASI INDONESIA	1. Loker Pembayaran Jasa Telekomuniskasi	1
KESELURUHAN			143

Sumber: Hasil Penelitian Setelah Diolah, 2022.

Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk dalam memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, memberikan kemudahan, kecepatan keterjangkauan, keamanan, kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Mengintegrasikan berbagai layanan baik instansi pusat maupun daerah dalam satu lokasi yang sama, meningkatkan komitmen, kerjasama dan sinergi antara para penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemberian atau penyediaan, pemanfaatan, pengembangan layanan publik dan mendorong peningkatan investasi/pertumbuhan ekonomi daerah.

Kehadiran pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi sebagai alternatif pelayanan atau perizinan dimana masyarakat umum yang kurang memiliki waktu, sehingga tidak sempat pemenuhan atau menyelesaikan administratif dapat melaksanakan pelayanan publik di hari *weekend* (sabtu/minggu) dengan jumlah batas pelayanan 1-300/1-500 orang.

Adapun partisipatif masyarakat dalam Implementasi *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi cukup/lumayan baik. Hanya saja, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik ada/dapat dilakukan di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi, Mal BTC (Bekasi Trade Center). Dan begitu pula masyarakat masih ada yang belum memahami prosedur untuk pendaftaran yang dilakukan secara *online*.

Mengenai keterbukaan data sekunder pada website/situs Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi dengan berapa jumlah masyarakat yang telah menyelesaikan atau tidak jadi menyelesaikan administrasi, tidak dilaporkan pada website/situs Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi. Data pengunjung/masyarakat hanya dilaporkan ke induk/pusat pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Hal ini cenderung membuat minimnya kepercayaan dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengoptimalan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam integritas satu layanan atau bagian pada Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi terselenggara hanya bilamana persyaratan dan data identitas telah sesuai.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka untuk menjadi pentingnya mengetahui mengenai nilai, manfaat dan memahami masalah pelayanan publik dikaitkan dengan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar dalam penelitian Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka diidentifikasi permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana, Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?
3. Bagaimana, upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagaimana berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi
2. Untuk mengetahui hambatan dalam Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Mal Pelayanan Publik-Kota Bekasi

1.4. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi penelitian sebagaimana berikut:

1.4.1. Signifikansi Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai titik ukur atau progres yang lebih baik untuk pemerintah terutama dalam Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan langkah, program-program strategis yang di dedikasikan untuk Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi.

1.4.2. Signifikansi Akademik

- a. Diharapkan sebagaimana dapat menambah, memperluas, memperjelas wawasan dan keilmuan berdasarkan referensi literatur para ahli dalam khususnya di bidang kajian ilmu pemerintahan dan tinjauan tata pemerintahan yang baik; (Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat, Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat, Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik, Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik, Analisis Implementasi *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakuk kang Kota Makassar, Mal Pelayanan Publik Dalam Perspektif Reformasi Administrasi: Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang, Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Perizinan (Studi di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu), Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Wanea Kota Manado, Penerapan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis *Good Governance* di Kecamatan Sukolilo Surabaya), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- b. Mengalpkasikan atau mengedukasi dalam pendidikan atau pengajaran, penelitian, pengembangan (ilmu) dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) sebagai pertanggungjawaban sebagai seseorang akademisi atau mahasiswa.