

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku :

- Arif Furchan, Pengantar Metode Penelitian Kualitatif (Surbaya: Usaha Nasional, 1992), Hal.42.
- AS Moenir, (2001), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta. Hal. 17.
- AS. Moenir, (2001), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta. Hal. 17.
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* "Elex Media Komputindo, 2003 , Hal.26.
- Atik, dan Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pemngembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar '. Hal. 21.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hal.9.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hal. 7.
- Ibrahim. Amin. 2008 *Teori dan konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinta*. Jakarta: Mandar Maju. Hal. 19.
- Indra Wahyu Dianto, *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Syeak & Shake Jl. Cendra Wasih No. 30 Yogyakarta*, (Skripsi:Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), hlm 2.
- Labolo, Muhadam, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Rajawali Press, Edisi 6, Jakarta, 2013. Hal. 36-37.

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta:

Rineka Cipta. Hal. 75-77.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik "Kementrian  
*Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indosesia*, 2003 , Hal.8.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

"*Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*", Hal. 12

Posolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta:Alfabeta. Hal. 155

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar. Hal. 41.

Sugiyono. "*Memahami Penelitian Kualitatif*". (Bandung:ALFABETA:2012).

Hal.224.

### **III. Jurnal :**

Achmad Toyyibul Fikri. "Inovasi Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam  
Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik". 2021

Ali Abdul Wakhid. "Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia". 2017

Fatkhul Rosyadi, *Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan  
Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo* , Hal.  
691

Hasnih Gunawan dan kawan-kawan. "*Pengaruh Lima Dimensi Kualitas  
Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di kelurahan  
Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*". 2016

Mowen , *Perilaku konsumen*, (Jakarta: Pustaka Ilmu, 1995), hal. 16.

MS Siswidiyanto dan S Suhartono Winoto, *Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk)*, 2021.

Rudi Rinaldy. *“Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)”*. 2012

Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari. *“Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik”*. 2022.

Yustinus Farid Setyobudi, *“Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”*. 2013\

#### **IV. Media Online :**

Diakses pada website mediaindonesia.com pada tanggal 03 Oktober 2022

Diakses pada website mpp.bekasikota.go.id pada tanggal 3 Desember 2022

Diakses pada website ombudsman.go.id pada tanggal 7 oktober 2022

Etalase Pustaka *“Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli”*,

(<https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/>, diakses pada 19 oktober 2021)

Glery Lazuardi, *“Ombudsman Temukan Maladministrasi Pelayanan Publik ASN Pemkot Bekasi”* (TribunNews, 8 Desember 2021)

<https://www.tribunnews.com/nasional/2018/08/16/ombudsman-temukan-mal-administrasi-pelayanan-publik-asn-pemkot-bekasi>

*Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan,*

(<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/mal-pelayanan-publik-suatu-per-jalanan-pembaharuan>, diakses pada 2 November 2022)

*“Profil DPMPTSP Kota Bekasi”*,

(<http://mpp.bekasikota.go.id/profil-mpp>, diakses pada 3 November 2022)

*“Profil MPP Bekasi”*,

(<http://mpp.bekasikota.go.id/profil-mpp> pada 14 Agustus 2021)

*“Profil MPP Bekasi”*, (<http://mpp.bekasikota.go.id/profil-mpp>, diakses pada 3 Agustus 2021)

Rismah Nur Rohmah, *“Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli”*, (<https://pelayananpublik1999.blogspot>, Diakses pada 30 September 2021) *Mal Pelayanan Publik, Suatu Perjalanan Pembaharuan*, diakses pada 2 November 2022)

Vitorio Mantalean *“Mal Pelayanan Publik Pindah ke BTC Mall karena Gratis dan Lebih Representatif”*, (Kompas.com, 11 November 2022)

Yoga Winando, *Metode Penelitian*,

(<https://www.gurupendidikan.co.id/metodologi-penelitian/>, diakses pada 14 Agustus 2021)

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Pedoman Wawancara

No	Indikator	Manajemen URC dan PIC	Mayarakat Yang Menggunakan pelayanan MPP
1.	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Bagaimana Kondisi Sarana dan Prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik BTC ?	Pada saat proses pengurusan, bagaimana Sarana dan Prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik ?
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Bagaimana Kondisi fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik BTC ?	Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kondisi fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik BTC ?
2.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Pada saat MPP BTC di buka kembali dan fase new normal sampai saat ini, apakah di bagian pelayanan sudah di perbaruhi ?	Bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan ?

	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Apakah MPP BTC sudah disiplin dalam menjalankan tugas ?	Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan ?
3.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Bagaimana sistem kerja pelayanan yang ada di MPP BTC ?	Apakah petugas tanggap dalam melakukan pelayanan ?
	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Apakah program tersebut dalam pelayanan sudah cepat ?	Apakah petugas tanggap dalam melayani masyarakat ?
4.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Apakah pihak dari MPP menguasai tugas dan fungsinya ?	Apakah ada jaminan kepercayaan dalam pelayanan disini ?
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Apa sajakah upaya yang dilakukan oleh MPP BTC dalam memberikan jaminan layanan yang baik ?	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang terpercaya ?
5.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Bagaimana cara petugas dalam menyikapi saran serta masukan yang ada dari masyarakat ?	Seperti apa perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat ?

		Apakah petugas pelayanan di MPP BTC mendahulukan kepentingan masyarakat ?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap petugas dalam menanggapi masyarakat yang kesusahan dalam proses pelayanan ?
--	--	---	--



## Transkrip Wawancara

### Informan 1

**Nama** : Sovian (PIC) dan Zalman (URC)  
**Jabatan** : Manajemen PIC dan URC  
**Hari / Tanggal** : Rabu, 28 Desember 2022  
**Tempat** : Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center*

### Keterangan

**P : Pewawancara**

**N : Narasumber**

P Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* ?

N Pada sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* sudah cukup baik bahkan meningkat, memang tempat pelayanan ini merupakan pindahan dari Bekasi *Junction* yang dimana sarana dan prasarana oleh penyedia tempat tidak cukup baik seperti tidak adanya tanggapan yang baik padahal dari pihak selaku MPP sebagai penyewa gedung berhak menyampaikan keluhan seperti AC yang menjadi tempat central dari gedung tapi tidak di tindak lanjut dengan baik, karena itu pihak pimpinan MPP mencari tempat dengan fasilitas yang baik dan bertemu dengan Pak Aji Agus Salim sebagai pengelola tempat Mal Bekasi Trade Center, yang dimana pihak pengelola gedung yang baru ini kerja sama nya sangat baik seperti ada keluhan sedikit bisa di tanggapi dengan cepat dan tanggap karena yang merasakan bukan hanya penyewa gedung tapi masyarakat yang datang untuk menggunakan fasilitas Mal Pelayanan Publik

P Bagaimana kondisi fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* ?



N      Kepindahan MPP ke Bekasi *Trade Center* mengenai layanan sudah ada penikatan karena terdapat 100 lebih tapi untuk instansi terdapat 26 instansi jadi di instansi itu ada yang bisa berbeda-beda seperti 2,5,6, bahkan lebih. Untuk PKS terdapat 26 instansi yang dimana instansi ini ada yang vertikal seperti Pemda ada Disdukcapil, Disnaker, Bapenda dan untuk horizontal nya seperti Kejaksaan, SIM , SKCK dan pelayanan lainnya akan membuat para pengguna mendapatkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan layanan yang mereka ingin datangi, Selain itu, fasilitas pendukung seperti disediakannya tempat ruang tunggu yang luas, Gerai UMKM, tempat bermain anak-anak, mushola, tempat wudhu, dan toilet apalagi tempat kita sudah strategis berada di Mal yang di kelola dengan baik menurut saya sangat cukup dibandingkan di tempat sebelumnya.

P      Selama ini apakah MPP BTC sudah baik dalam menjalankan pelayanan ?  
N      kami selaku pegawai dari MPP selalu melakukan yang terbaik kepada para pengguna layanan seperti yang mba lihat di depan ketika masyarakat datang kami menanyakan keperluan di bidang apa dan langsung kami arahkan baik mereka yang menggunakan *Website* ataupun datang langsung untuk penegambilan nomer antri.

P      Bagaimana sikap Mal Pelayanan Publik pada saat adanya Pandemi *Covid-19* ?

N      Pandemi datang sekitar pada bulan Maret sampai bulan Juni 2020 pelayanan MPP langsung tutup tapi masih ada beberapa pelayanan yang masih buka seperti KTP dan SIM yang diperpanjang agar tidak khawatir jika SIM mati di masa pandemi. Pelayanan dibuka kembali di bulan Juni tahun 2020 dan itu masih harus terus di cek pada saat rapat evaluasi agar pelayanan dan protokol harus tetap jalan maka para pemimpin pelayanan MPP membuat inovasi pelayanan dengan nama Simpel Antri jadi pelayanan ini merupakan *website Online* untuk mengatur warga yang mendaftar antrian secara online agar pengurusan antrian pada saat datang

dibatasi dengan baik, karena pihak pelayanan MPP memberikan batasan antrian seperti daftar di hari dan jam berapa.

Selain itu terdapat protokol kesehatan juga dari pihak gedung Mal dengan dua kali pengecekan suhu, jadi protokol sangat dijaga dengan sangat ketat. Untuk itu inovasi Simpel Antri ini sangat efektif dan sampai saat ini sistem Simpel Antri masih di jalankan karena memang masih ada layanan yang dibatasi seperti SIM itu juga dari pihak Polda misal keterbatasan blanko jadi misal kuota hanya 100 nah di sistem juga 100 orang, tapi jika ada warga yang tiba-tiba datang pihak kami bukan menolak tapi kami sarankan dan bantu untuk membuat jadwal datang kembali di hari dan jam berapa

P Apakah terdapat kendala baik disini maupun di dalam perpindahan pada saat ke tempat baru ?

N Pada saat pindah ketempat ini kendala kami hanya di bagian pemindahan barang-barang saja dan untuk disini kendala nya tidak terlalu besar karena kan tempat sudah lebih baik.

P Seberapa cepat waktu yang dibutuhkan untuk memproses pelayanan?

N kami sebisa mungkin mempercepat proses karena juga harus sesuai dengan Undan-undang di KEMENPAN .

P Apakah pegawai disini cepat tanggap dalam proses pengurusan berkas ?

N Sistem daya tanggap ini kita selalu berusaha untuk terus memberikan yang terbaik kepada masyarakat seperti pada dimulainya Covid-19 semua sistem pelayanan dan aktivitas dilakukan dengan *Online* dan pastinya sebagai penyedia layanan membuka sistem online dengan dibukanya *Website* Simpile Antri untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mengambil antrian tanpa harus mengecek antrian yang abis atau ga ada waktu untuk datang dan menggunakan pihak ketiga untuk mengurusnya, karena di web akan kelihatan kouta antrian dan jika penuh akan dapat memilih tanggal yang lainya.

Sistem Simple Antri ini juga sudah juara demgan mendapatkan nilai A pada saat dari pihak Kementerian mengadakan lomba inovasi yang

berkenaan dengan pandemi *Covid-19* Jadi sikap kita sampai saat ini dalam pengurusan pelayanan ini sudah yang terbaik.

P Apakah MPP BTC dalam memberikan jaminan layanan sudah dengan baik?

N Dalam hal jaminan kami selaku pegawai Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* para pegawai harus menguasai fungsinya masing-masing dan pelayanan yang kami buat juga sesuai dengan peraturan Kepmenpan Nomor 63. Selain itu disini dibuatkan inovasi dengan *website* Simple Antri yang memudahkan para pengguna untuk mempercepat dalam pelayanan dan sistem tersebut meminimalisir adanya pungli atau masyarakat yang malas mengurus dengan alasan ga ada waktu dan tempat yang tidak nyaman.

P Apasajakah upaya yang dilakukan oleh MPP BTC dalam memberikan jaminan layanan ?

N Kami selalu melakukan evaluasi pada saat rapat serta telah menyiapkan fasilitas lebih baik lagi dan adanya UMKM.

P Bagaimana jaminan biaya yang dilakukan oleh MPP BTC, apakah sesuai dengan undang-undang ?

N Pada jaminan biaya ini kami kan banyak layanan dan pengurusan nya beda jadi ada yang tidak di pungut biaya dan ada juga yang dikenakan biaya administrasi, jadi tergantung para pengguna layanan kemna, kaya contohnya yang terkena biaya administrasi itu mengenai SIM.

P Bagaimana cara MPP BTC dalam menyikapi saran serta masukan yang ada dari masyarakat?

N Jadi mengenai penilaian, setiap tempat pasti tidak ingin di anggap buruk atau dari pihak kita mencari yang mana nih yang bagus tapi dari pihak kita apa adanya aja contohnya seperti testimoni-testimoni di Instagram dan Google yang mereka memberikan keluhan baik dan buruk. Dan mengenai keluhan yang buruk ini sebenarnya bukan sepenuhnya salah dari pihak kami tapi terkadang dari masyarakatnya yang menulis asal seperti kasus, yang pertama ada warga yg memposting foto dan men tag

akun instageam MPP Kota Bekasi dengan menggambarkan satu pegawai pelayanan tidur atau loket-loket kosong tapi pas di cek ternyata pegawai itu memang tidur atau kosong di jam yang pas yaitu jam istirahat.

Selanjutnya mengenai warga yg berkasnya masih kurang atau belum *online* padahal sistem *online* dan *offline* sebenarnya sama saja cuman yang mebedakan hanya caranya saja tanpa merubah persyaratan yang dulu dan jadinya warga kaget jadi bingung berkas mana yang di bawa. Yang selanjutnya komentar dengan memberikan bintang dua di Google Mal Pelayanan Publik jadi ada sebuah komentar yang tidak masuk akal bilang bahwa, apakah benar tidak boleh menggunakan celana pendek untuk masuk padahal hanya mengantar istri yang sedang kurang sehat.

Jadi kenapa tidak boleh karna celana pendek sangat kurang sopan untuk masuk ke lingkup pelayanan seperti ini apalagi di dalam ada pelayan dari Polres dan coba di bayangkan apakah baik dateng ke pelayanan seperti ini walaupun di Mal menggunakan celana pendek apalagi banyak warga yang menggunakan pelayanan *offline* dan ada CCTV yang memantau jadi kalau tidak ditegur akan berdampak buruk ke pelayanan ini.

Untuk itu pihak kami memberikan kain atau sarung untuk menutupi warga yang tidak sengaja datang ke pelayanan menggunakan celana pendek. Selain itu untuk menanggapi masyarakat yang komplain di instagram secara cepat kami cek bener atau tidaknya dan tidak hanya itu CCTV nyambung langsung ke Kepala Dinas PTSP dan Pak Wali kota.

P Apakah Petugas MPP BTC memberikan perhatian kepada pengguna layanan ?

N Iya mba kami sebisa mungkin memberikan yang layanan dengan baik.

## Transkrip Wawancara

### Informan 2

**Nama** : Saidfhami  
**Jabatan** : Masyarakat  
**Hari / Tanggal** : Rabu, 28 Desember 2022  
**Tempat** : Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center*

#### Keterangan

**P : Pewawancara**

**N : Narasumber**

P Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* ?

N Mengenai pelayanan disini sangat bagus, cepat, dan saya kasih bintang lima karena saya juga pernah ke Mal Pelayanan Publik sebelumnya (Bekasi Junction) disitu tempatnya sempit dan kalau di sini (Bekasi Trade Center) luas dan tempatnya lebih nyaman.

P Bagaimana kondisi fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* ?

N Bagus mba tempat layanannya juga banyak.

P Dengan Bapak datang ke MPP BTC, bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan ?

N Pelayanannya sangat baik dan saya dijelaskan bagaimana cara antrinya.

P Sejauh ini bagaimana pelayanan MPP BTC dalam menjalankan pelayanannya ditambah dengan adanya *website Simple Antri* ?

N Saya memang sempat mencoba buka website tapi karena saya coba ga bisa-bisa jadi saya langsung kesini, dan pelayanannya sangat baik dan saya dijelaskan bagaimana cara antri nya.

P Apakah ada kendala pada saat bapak menggunakan layanan disini ?

N Tidak ada mba seperti yang saya bilang tadi saya kasih bintang lima dan memang secepat itu dalam pengurusan.

P Seberapa cepat waktu yang dibutuhkan untuk memproses berkas bapak ?

N Sekitar 10-15 menit sudah jadi

P Selama pelayanan disini apakah pegawai disinin cepat tanggap dalam proses pengurusan berkas ?

N Mengenai ini saya mengapresi daya tanggap dari pihak pegawai dengan selalu memberitahu jika saya mengalami kendala dengan sikap yang ramah.

P Sejauh ini apakah upaya yang dilakukan oleh MPP BTC dalam pengerjaannya sesuai dengan waktu yang di tentukan ?

N Sudah sesuai mba.

P Apakah MPP BTC dalam memberikan jaminan layanan sudah dengan baik?

N Saya sangat senang dengan sistem fasilitas disini apalagi para pegawai yang sopan menurut saya itu sudah cukup membuat jaminan agar saya percaya bahwa sistem disini cukup baik

P Bagaimana jaminan biaya yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik BTC?

N Ada mba biaya administrasi cuman masih wajar karena saya mengurus pajak kendaraan sepeda motor.

P Apakah ada jaminan keamanan dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan di MPP BTC ini ?

N Ada mba dengan selesai nya berkas saya jadi di hari ini.

P Seperti apa perhatian yang diberikan petugas dalam pelayanannya ?

N Pegawai disini cukup baik mba, karena contohnya saja pada saat saya datang langsung diarahkan untuk cek suhu terlebih dahulu dan di tanya keperluan untuk layanan apa dan diantarkan untuk mengambil nomer antrian.



## Transkrip Wawancara

### Informan 3

**Nama** : Fakhrunnisa

**Jabatan** : Masyarakat

**Hari/Tanggal** : Rabu, 28 Desember 2022

**Tempat** : Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center*

P Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi Trade Center ?

N Pelayanan disini bagus, tidak antri, cepat, tempatnya nyaman dan satu tempat sudah ada banyak layanan jadi kalau kita perlu di beberapa layanan dinas menjadi simpel dan efisien dan berkas saya lima menit sudah jadi.

P Bagaimana kondisi fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi Trade Center ?

N Bagus ya mba pelayanan disini dengan saya mengurus 2 berkas kondisi disini bagus dengan saya punya pengalaman ke tempat layanan utama yang khusus seperti Depnaker Ketenagakerjaan di tahun 2010 atau 2011 disitu antri, panas dan penuh ya memang mungkin sekarang tidak seperti itu tapi jadinya saya punya pengalaman buruk disana.

P Dengan Ibu datang ke MPP BTC, bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan ?



N Pelayanan disini bagus mba dan sempat saya lihat ada mba-mba yang diberikan kain, saya menanyakan dan di jelaskan oleh petugas kalau dia dikasih kain tersebut karena dia menggunakan celana pendek jadi pihak dari MPP ini sangat memerhatikan kenyamanan para pengguna yang lain .

P Sejauh ini bagaimana pelayanan MPP BTC dalam menjalankan pelayanannya ditambah dengan adanya website Simple Antri ?

N Kalau saya tidak menggunakan Website jadi saya langsung kesini, tadinya mau ke MPP yang di Pondok Gede tapi saya denger kabar kalau loket yang saya mau datangi sedang tutup jadi saya langsung kesini dan langsung diarahkan oleh petugasnya.

P Apakah ada kendala pada saat Ibu menggunakan layanan disini ?

N Ada mba satu yang saya sayangkan disini pelayanan dibagian legalisirnya masih belum ada, seharusnya ini bukan masalah yang berat untuk di berikan.

P Seberapa cepat waktu yang dibutuhkan untuk memproses berkas bapak ?

N Saya mengurus 2 berkas itu menghabiskan waktu 30 menit aja.

P Selama pelayanan disini apakah pegawai disinin cepat tanggap dalam proses pengurusan berkas ?

N karena saya langsung dateng mba tanpa menggunakan website jadi saya dapatkan tanggapan atau respon pegawai disini sangat baik

P Sejauh ini apakah upaya yang dilakukan oleh MPP BTC dalam pengerjaannya sesuai dengan waktu yang di tentukan ?

N Sesuai mba.

P Apakah MPP BTC dalam memberikan jaminan layanan sudah dengan baik?

N Saya melihat tempat ini lengkap, fasilitasnya baik, dan para pegawainya juga ramah-ramah banget. Jadi percaya bahwa MPP itu merupakan pelayanan yang maju dan melihat kebutuhan masrakat dengan bai

P Bagaimana jaminan biaya yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik BTC?

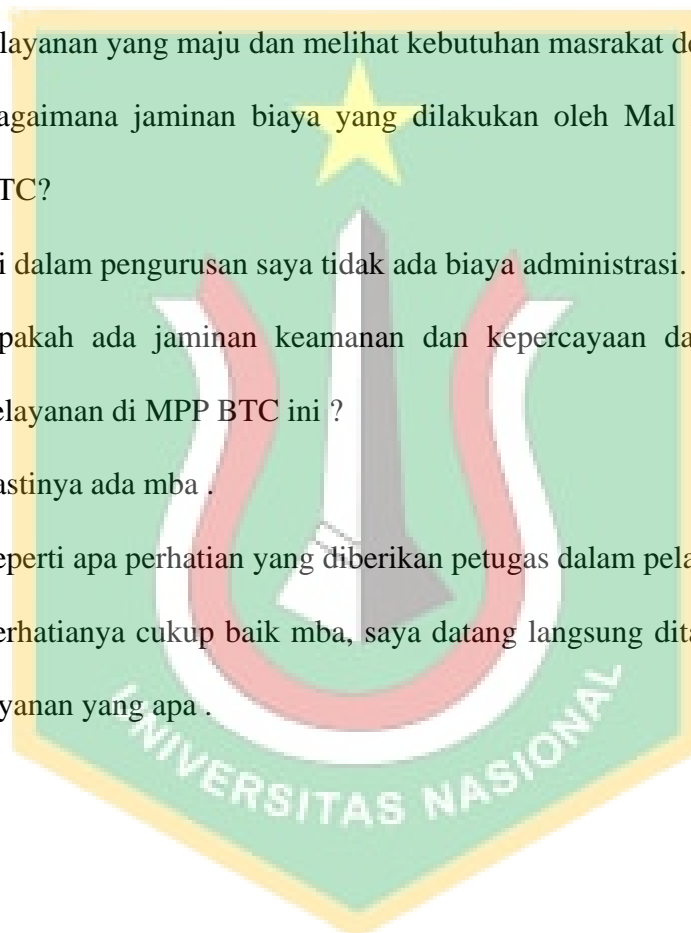
N Di dalam pengurusan saya tidak ada biaya administrasi.

P Apakah ada jaminan keamanan dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan di MPP BTC ini ?

N Pastinya ada mba .

P Seperti apa perhatian yang diberikan petugas dalam pelayanannya ?

N Perhatiannya cukup baik mba, saya datang langsung ditanya keperluan di layanan yang apa .



## Transkrip Wawancara

### Informan 4

**Nama** : Linta  
**Jabatan** : Masyarakat  
**Hari/Tanggal** : Rabu, 28 Desember 2022  
**Tempat** : Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center*

P Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Juntion* ?

N Antrianya panjang dan saat pelayanan di buka itu semua langsung lari kedalam dan ambil antrian dengan tidak beratur sama sekali, saat di dalam juga kumpul jadi satu berdesak-desakan.

P Bagaimana kondisi fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Juntion* ?

N Karena terbilang baru jadi belum cukup baik.

P Dengan Ibu datang ke MPP bekasi *Juntion*, bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan ?

N Pelayanan petugas cukup baik .

P Sejauh ini bagaimana pelayanan MPP Bekasi *Juntion* dalam menjalankan pelayanannya ?

N Pada saat itu belum ada *website* seperti sekarang jadi semua pada datang langsung yang menimbulkan berdesak-desakan .

P Apakah ada kendala pada saat Ibu menggunakan layanan disana ?

N Seingat saya tidak ada mba.

P Seberapa cepat waktu yang dibutuhkan untuk memproses berkas bapak ?

N Pas dalam proses memang cukup 10 menit udah jadi yang lama hanya pada saat antrianya aja yang lama karna banyak banget.

P Selama pelayanan disana apakah pegawai cepat tanggap dalam proses pengurusan berkas ?

N Kurang cepat mba kaya sistem pengelolaan nya masih sangat belum cukup baik

P Sejah ini apakah upaya yang dilakukan oleh MPP Bekasi *Juntion* dalam pengerjaannya sesuai dengan waktu yang di tentukan ?

N Sudah mba.

P Menurut Ibu dengan melihat kondisi MPP Bekasi *Juntion* waktu itu, apakah dalam memberikan jaminan layanan sudah dengan baik?

N Menurut saya Mal Pelayanan Publik Bekasi *Junstion* terhadap jaminan untuk melayani kebutuhan masyarakat SOP nya belum cukup baik jadi kalo pelayanan tetap dilanjut disana saya rasa kurang pas walaupun tempat nya dekat dengan Stasiun Bekasi.

P Bagaimana jaminan biaya yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik BTC?

N Pengurusan saya tidak ada biaya administrasi.

P Apakah ada jaminan keamanan dan kepercayaan dalam memberikana pelayanan di MPP Bekasi *Juntion* ?

N Ada mba berkas saya jadi walapun antrianya parah banget .

P Pada saat Ibu kesini cuman menenmani teman ibu apakah ada perbedaan perhatian yang diberikan petugas dalam pelayanannya ?

N Kalau di MPP Bekasi *Juntion* pada saat itu pelayanan cukup baik tapi pada saat saya sekarng menemani teman saya di MPP Bekasi *Juntion* ini baik dari fasilitas, pegawai, dan tempat sangat baik sekali, jadi saya suka sih progresnya yang meningkat dengan jauh sekali.



## Transkrip Wawancara

### Informan 5

**Nama** : Osa

**Jabatan** : Masyarakat

**Hari/Tanggal** : Rabu, 28 Desember 2022

**Tempat** : Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center*

P Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* ?

N Pelayanan disini bagus, tidak antri, tempatnya nyaman

P Bagaimana kondisi fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* ?

N Kondisi fisiknya sangat terawat.

P Dengan Bapak datang ke MPP BTC, bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan ?

N Sikap pegawai disini baik.

P Sejauh ini bagaimana pelayanan MPP BTC dalam menjalankan pelayanannya ditambah dengan adanya *website Simple Antri* ?

N Mengenai *Website* saya daftar menggunakan itu jadi, saya daftar antrian menggunakan aplikasi di hari senin tapi karena berhubung SIM saya selesai tanggal 29 jadi baru hari ini saya atur jadwal, untuk itu aplikasi ini sangat membantu saya .

P Apakah ada kendala pada saat Bapak menggunakan layanan disini ?

N Ada dibagian foto saya mengeluhkan kurangnya pegawai dalam proses tersebut saya menunggu terlalu lama, untuk itu pegawai di pelayanan bagian foto semoga bisa ditingkatkan

P Seberapa cepat waktu yang dibutuhkan untuk memproses berkas bapak ?

N Sekitar 30 menit .

P Selama pelayanan disini apakah pegawai disini cepat tanggap dalam proses pengurusan berkas ?

N Sistem disini sangat baik hanya saja pegawai di bagian foto SIM hanya satu jadi di mohon agar pelayanan dibagian tersebut di tambah agar lebih cepat lagi prosesnya.

P Sejauh ini apakah upaya yang dilakukan oleh MPP BTC dalam pengerjaannya sesuai dengan waktu yang di tentukan ?

N Sesuai.

P Apakah MPP BTC dalam memberikan jaminan layanan sudah dengan baik?

N Jaminan yang diberikan disini sangat baik, yang dimana mereka memberikan fasilitas dan sikap dari pegawai nya ramah.

P Bagaimana jaminan biaya yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik BTC?

N Biaya administrasi SIM A sebesar Rp. 80.000, dan administrasi di kesehatan Rp. 35.000.

P Apakah ada jaminan keamanan dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan di MPP BTC ini ?

- N Pastinya ada mba karena tidak butuh waktu lama berkas saya langsung selesai. Jadi saya ada kemungkinan dalam pengurusan berkas yang lain akan balik lagi kesini karena dekat juga dari rumah..
- P Seperti apa perhatian yang diberikan petugas dalam pelayanannya ?
- N Petugas pelayanan disini sudah bersikap baik dan sopan mba





## Transkrip Wawancara

### Informan 5

**Nama** : Reyhan Reza

**Jabatan** : Masyarakat

**Hari/Tanggal** : Rabu, 28 Desember 2022

**Tempat** : Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center*

P Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* ?

N Sarana dan prasarana disini bagus mba sangat dirawat.

P Bagaimana kondisi fisik yang ada pada Mal Pelayanan Publik Bekasi *Trade Center* ?

N Ruang tunggu nya nyaman.

P Dengan Bapak datang ke MPP BTC, bagaimana sikap petugas dalam melakukan pelayanan ?

N Pelayanan disini cukup baik walaupun sudah *New Normal* kami sebagai pengguna layanan sangat puas dengan pelayanan disini karena yang saya rasakan jika di tempat yang cuma satu pelayanan kan banyak warga yang cuma tau pengurusan disitu aja jadi penuh banget.

P Sejauh ini bagaimana pelayanan MPP BTC dalam menjalankan pelayanan nya ditambah dengan adanya website Simple Antri ?

N Tadi saya langsung datang tanpa menggunakan aplikasi tapi tetap saya di arahkan dengan sangat baik serta di cek suhu.

P Apakah ada kendala pada saat Bapak menggunakan layanan disini ?

N Tidak ada ko mba.

- P Seberapa cepat waktu yang dibutuhkan untuk memproses berkas bapak ?
- N 10 menit .
- P Selama pelayanan disini apakah pegawai disini cepat tanggap dalam proses pengurusan berkas ?
- N Cukup baik apalagi saya di rekomendasikan oleh teman saya dan saya lihat sendiri memang pelayanannya sangat bagus.
- P Sejauh ini apakah upaya yang dilakukan oleh MPP BTC dalam pengerjaannya sesuai dengan waktu yang di tentukan ?
- N Iya mba suda sesuai.
- P Apakah MPP BTC dalam memberikan jaminan layanan sudah dengan baik?
- N Sudah mba, dengan fasilitas yang telah disediakan menurut saya sudah baik.
- P Bagaimana jaminan biaya yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik BTC?
- N Tidak ada biaya mba.
- P Apakah ada jaminan keamanan dan kepercayaan dalam memberikan pelayanan di MPP BTC ini ?
- N Disini saya diberikan pelayanan dengan sangat baik dan tidak kenakan biaya apapun jadi saya punya rasa adanya kepuasan dalam pelayanan disini.
- P Seperti apa perhatian yang diberikan petugas dalam pelayanannya ?

N Pelayanan nya bagus dan petugas tidak membeda-bedakan dalam urusan pelayanan bahkan saya di sapa dengan baik oleh pegawai.



Lampiran 2

Tabel 4.1


Fasilitas Pelayanan

NO	Instansi / OPD  Dan Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	<p><b>DMPTSP KOTA BEKASI</b></p> <p>Pelayanan Perizinan melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Kota Bekasi :</p> <p>1. Izin Lokasi</p> <p>Dengan Komiten dan Tanpa Menggunakan komiten.</p> <p>2. Izin Lingkungan</p> <p>Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL), Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UKL-UPL), Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL).</p>	<p><b>OSS : 35</b></p> <p><b>Manual : 34</b></p> <p><b>Total : 69</b></p>

	<p>3. Izin Pembuangan Air Limbah</p> <p>Pembuangan Air Limbah ke Permukaan, Pembuangan Air Limbah secara Aplikasi Tanah.</p> <p>4. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)</p> <p>5. Tanda Daftar Usaha Perorangan (TDUP)</p> <p>6. Izin Usaha Perdagangan (IUP):</p> <p>Izin Usaha Perdagangan Umum, Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS), Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP).</p> <p>7. Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB) Golongan B dan C: Penjual Langsung dan Pengecer.</p> <p>8. Tanda Daftar Gudang (TDG)</p> <p>9. Nomor Induk Berusaha (NIB)</p> <p>10. Izin Apotek</p> <p>11. Izin Toko Obat</p> <p>12. Izin Operasional Klinik;</p> <p>13. Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus (Klinik Umum Pratama);</p> <p>14. Izin Usaha Obat Hewan;</p> <p>15. Izin usaha Peternakan;</p>	
--	--	--

	<p>16. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) Untuk Jasa Usaha (Kegiatan Pengumpulan Limbah B3);</p> <p>17. Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) Untuk Penghasil (Kegiatan Penyimpanan Limbah B3).</p> <p>18. Izin Mendirikan Rumah Sakit:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kelas C Umum;</li> <li>2) Kelas C Khusus;</li> <li>3) Kelas D Pratama Umum;</li> <li>4) Kelas D Umum.</li> </ol> <p>19. Izin Operasional Rumah Sakit;</p> <p>20. Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit;</p> <p>21. Izin Toko Alat Kesehatan;</p> <p>22. Usaha Mikro Obat Tradisional;</p> <p>23. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT);</p> <p>24. Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan Rumah Tangga dan (PKRT);</p> <p>25. Izin Usaha Perkebunan;</p> <p>26. Izin Usaha Tanaman Pangan;</p> <p>27. Izin Usaha Hortikultura;</p>	
--	---	--

	<p>28. Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK);</p> <p>29. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP);</p> <p>30. Tanda Daftar Usaha Pengolahan Hasil Perikanan;</p> <p>31. Surat Izin Usaha Perikanan;</p> <p>32. Izin Pendirian Sekolah Swasta;</p> <p>1) Taman Kanak-Kanak (TK);</p> <p>2) Sekolah Dasar (SD);</p> <p>3) Sekolah Menengah Pertama (SMP).</p> <p>33. Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal (PAUD DIKMAS);</p> <p>34. Izin LPTKS-AKL (Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta Antar Kerja Lokal);</p> <p>35. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang:</p> <p>1) Izin Angkutan Orang dalam Trayek;</p> <p>2) Izin Angkutan Tidak dalam Trayek;</p> <p>3) Izin Trayek/ Operasi Angkutan Umum (Taksi dan Angkutan).</p> <p>Pelayanan Perizinan yang dilimpahkan Kewenangan Penandatanganan Kepada Kepala Perangkat Daerah:</p> <p>1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</p> <p>2. Izin Penyelenggaraan/ Pemasangan Reklame</p> <p>3. Izin pengelola parkir kendaraan bermotor yang dikelola oleh pihak swasta:</p>	
--	--	--

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Izin penyelenggaraan parkir elektronik dengan palang pintu;</li> <li>2) Izin penyelenggaraan valet parkir;</li> <li>3) Izin penitipan motor;</li> <li>4) Izin penyelenggaraan parkir tidak berbayar.</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Izin Penggunaan Tempat Makam (IPTM)</li> <li>5. Izin Praktek Dokter</li> <li>6. Izin Optikal</li> <li>7. Izin Salon Kecantikan</li> <li>8. Izin Pengobatan Tradisional</li> <li>9. Izin Penyelenggaraan Tukang Gigi</li> <li>10. Izin Praktek Bidan</li> <li>11. Izin Praktek Perawat</li> <li>12. Izin Praktek Apoteker</li> <li>13. Izin Praktek Asisten Apoteker</li> <li>14. Izin Praktek Perawat Gigi</li> <li>15. Izin Praktek Analisis Kesehatan</li> <li>16. Izin Praktek Gizi/Nutrisi</li> <li>17. Izin Praktek Teknisi Sanitarian</li> <li>18. Izin Praktek Fisioterapi</li> <li>19. Izin Praktek Radiografer</li> <li>20. Izin Praktek Perekam Medis</li> </ol>	
--	--	--



	<p>21. Izin Praktek Elektromedik</p> <p>22. Izin Praktek Kardiovaskuler</p> <p>23. Izin Praktek Tranfusi Darah</p> <p>24. Izin Praktek Terapis Wicara</p> <p>25. Izin Praktek Refraksionis Optisien</p> <p>26. Izin Praktek Okupasi Terapi</p> <p>27. Izin Praktek Akupuntur</p> <p>28. Izin Praktek Penata Anastesi</p> <p>29. Izin Praktek Psikologi</p> <p>30. Izin Praktek Dokter Hewan</p> <p>31. Izin Rumah Potong Hewan</p> <p>32. Izin Usaha Veteriner</p> <p>33. Izin Praktek Paramedik Veteriner</p> <p>34. Izin Pelaku Teknik Bangunan</p>	
<p><b>2.</b></p>	<p><b>DISNAKER</b></p> <p>1. Pembuatan Kartu AK.I</p> <p>2. Perpanjangan Kartu AK.I</p>	<p><b>2</b></p>

<p><b>3.</b></p>	<p><b>DISDUKCAPIL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi, Pengaduan dan Layanan;</li> <li>2. Pencetakan KTP-EL rusak dan hilang;</li> <li>3. Penerbitan Kartu Keluarga rusak dan hilang;</li> <li>4. Pencetakan KTP-EL dengan status perubahan data karenapindah datang luar provinsi Jawa Barat;</li> <li>5. Penerbitan Akta Kelahiran terlambat (diatas 60 hari);</li> <li>6. SKPWNI keluar Provinsi Jawa Barat;</li> <li>7. SKDWNl dari luar Provinsi Jawa Barart.</li> <li>8. Pencetakkan Mandiri Melalui Mesin ADM.</li> </ol>	<p><b>8</b></p>
<p><b>4.</b></p>	<p><b>SAMSAT JABAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Pengesahan Tahunan wilayah Kepolisian Polda Metro Jaya</li> <li>2. Informasi Terkait Pelayanan Samsat Lainnya</li> </ol>	<p><b>2</b></p>
<p><b>5.</b></p>	<p><b>POLRES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. STLK;</li> <li>2. SKCK Perpanjangan;</li> <li>3. SKCK Baru;</li> <li>4. Perpanjangan SIM;</li> <li>5. Konsultasi Hukum; (tentativ)</li> </ol>	<p><b>6</b></p>

<p><b>6.</b></p>	<p><b>BEA CUKAI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Informasi Kepabeanan dan Cukai;</li> <li>2. Layanan Registrasi Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Cukai;</li> <li>3. Layanan Aktivasi Modul Pemberitahuan Impor Barang/Pemberitahuan Ekspor Barang;</li> </ol>	<p><b>3</b></p>
<p><b>7.</b></p>	<p><b>KANWIL DJP PAJAK</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran NPWP Orang Pribadi</li> <li>2. Konsultasi Perpajakan</li> <li>3. Cetak ulang kartu NPWP</li> <li>4. Aktifasi EFIN</li> <li>5. Pembuatan kode billing tanpa akun</li> <li>6. Informasi Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP)</li> <li>7. Asistensi Layanan Mandiri</li> </ol>	<p><b>7</b></p>
<p><b>8.</b></p>	<p><b>DPMPSTSP PROVINSI JABAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan OSS/Simpatik ;</li> <li>2. Marketing Promosi Investasi;</li> <li>3. Konsultasi Penyusunan Kewajiban LKPM.</li> </ol>	<p><b>3</b></p>
<p><b>9.</b></p>	<p><b>BPN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi Pendaftaran Sertipikat Pertama Kali</li> <li>2. Peningkatan Hak</li> <li>3. Roya (Penghapusan Hak Tanggungan)</li> </ol>	<p><b>3</b></p>

<p><b>10.</b></p>	<p><b>BPJS KETENAGAKERJAAN</b></p> <p>1. Penjelasan Informasi dan Sosialisasi Program BPJS Ketenagakerjaan;</p> <p>2. Pendaftaran Kepesertaan Program BPJS Ketenagakerjaan.</p>	<p><b>2</b></p>
<p><b>11.</b></p>	<p><b>BAPENDA</b></p> <p>1. Salinan SPPT PBB</p> <p>2. Buka Blokir</p> <p>3. Pembetulan SPPT PBB yang tidak merubah ketentuan</p> <p>4. Mutasi Habis SPPT PBB yang tidak merubah ketentuan</p> <p>5. Print Out Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)</p> <p>6. Konsultasi dan Informasi Pajak dan Retribusi Daerah</p>	<p><b>6</b></p>
<p><b>12.</b></p>	<p><b>BANK BJB</b></p> <p>1. Informasi;</p> <p>2. Pembayaran Pajak Daerah;</p> <p>3. Pajak MPN.</p>	<p><b>3</b></p>
<p><b>13.</b></p>	<p><b>BANK BRI</b></p> <p>1. Layanan PNBPN;</p> <p>2. Layanan Informasi Perbankan.</p>	<p><b>2</b></p>

14.	<b>BANK BNI</b>  1. Layanan Informasi Perbankan  2. Pembukuan Rekening Virtual	2
15.	<b>IMIGRASI</b>  1. Pelayanan permohonan paspor baru; dan  2. Pelayanan permohonan paspor penggantian habis berlaku.	2
16.	<b>PT. POS INDONESIA</b>  1. Pelayanan Postal ( Pengiriman Surat dan Paket)  2. Pelayanan Payment Point PosPay (pembayaran billing dan tagihan)  3. Pelayanan Remittance (wesel dan pengiriman uang)  4. Pelayanan penyediaan Meterai	4
17.	<b>DINAS KESEHATAN</b>  1. Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan  2. Surat Izin Apotek  3. Surat Izin Klinik  4. Toko Alat Kesehatan  5. Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga  6. Pangan Industri Rumah Tangga  7. Usaha Mikro Obat Tradisional	7

<b>18.</b>	<b>PDAM</b> 1. Pembayaran Pendaftaran; 2. Pengaduan.	<b>2</b>
<b>19.</b>	<b>TASPEN</b> 1. pemberian Informasi Ketaspenan.; 2. pelayanan Klim; 3. pelayanan Non Klim; 4. pelaksanaan enrollment dan/atau bantuan otentikasi Peserta; dan 5. pelayanan bentuk lainnya (Taspen Group).	<b>5</b>
<b>20.</b>	<b>BPRS</b> 1. Informasi layanan terkait produk BPRS	<b>1</b>
<b>21.</b>	<b>KEJAKSAAN NEGERI KOTA BEKASI</b> 1. Konsultasi Hukum	<b>1</b>
<b>22.</b>	<b>KEMENAG KOTA BEKASI</b> 1. Pendaftaran Haji Reguler; 2. Balai Nikah (Tentatif)	<b>2</b>
<b>23.</b>	<b>TELKOM INDONESIA</b> 1. Loker Pembayaran Jasa Telekomunikasi	<b>1</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>143</b>

Sumber : MPP Kota Bekasi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Diakses pada website [mpp.bekasikota.go.id](http://mpp.bekasikota.go.id) pada tanggal 3 Desember 2022

## Lampiran 3

### Dokumentasi

#### 1. Wawancara dengan PIC dan URC Mal Pelayanan Publik



#### 2. Wawancara Dengan Masyarakat



(Pak Saidfhami)

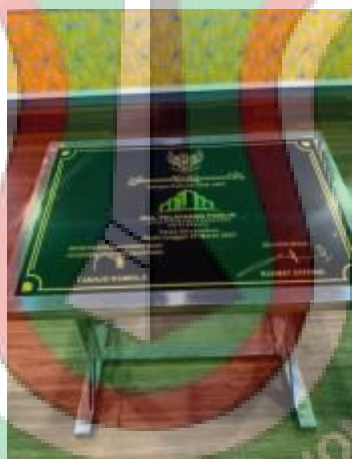
(Kak Fakhrunnisa)



**(Bapak Osa)**

**(Kak Reyhan Reza)**

### **3. Fasilitas**



**(Pintu Masuk Mal Pelayanan Publik)**

**(UMKM)**



**(Rungan Tunggu dan Locket-loket Pelayanan)**





**( Mushola, Tempat Wudhu, dan Ruang Laktasi )**



Lampiran 4

SURAT PERIZINAN WAWANCAR



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : 1143/WD/XII/2022 Jakarta, 13 Desember 2022  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Bekasi

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Amelia Nira Dirahmayanti  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550103  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Kp. Setu Rt 05 Rw 02 No. 28 Bekasi Barat  
Kota Bekasi  
HP : 082113307061

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Pelayanan Publik Kota Bekasi di Mal Bekasi Trade Center Tahun 2022**, Dengan Dosen Pembimbing : Drs. Suranto, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Wakil Dekan,

*Bhakti Nur Avianto, M.Si*  
Bhakti Nur Avianto, M.Si



**PEMERINTAH KOTA BEKASI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Ir. H. Juanda No. 100 Margahayu Telp. & Fax : (021) 22102950  
Website : <http://dpmpstp.bekasikota.go.id> E-mail : [opd.dpmpstp@bekasikota.go.id](mailto:opd.dpmpstp@bekasikota.go.id)  
**BEKASI**

Bekasi, 14 Desember 2022

Nomor : 070.1 / 757 / DPMPSTP.Set  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepada  
Kepala Badan Kesatuan  
Bangsa dan Politik  
Kota Bekasi  
di -

**BEKASI**

Berkeaan Surat Wakil Dekan Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1149/WD/XII/2022 Tanggal 13 Desember 2022, perihal Permohonan Izin Penelitian bagi Mahasiswa atas :

Nama : Amelia Nira Dirahmayanti  
NPM : 183112351550103  
Judul Penelitian : Pelayanan Publik Kota Bekasi di Mal Bekasi Trade Center Tahun 2022  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
No. HP : 082113307061

Bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian / permohonan Data pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam rangka penyusunan Skripsi  
Demikian atas kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

**Pt. SEKRETARIS DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KEPALA BIDANG PENANAMAN MODAL,**

**ASTI RISWIWAYANTI, SH.,M.Si**  
Pembina / IV a  
NIP. 19740511 199903 2 006

Tembusan :

- Yth. 1. Sekretaris Daerah Kota Bekasi;  
2. Plt. Inspektur Daerah Kota Bekasi;  
3. Kepala BKPSDM Kota Bekasi.



**PEMERINTAH KOTA BEKASI  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 1, Gedung 10, Lt. 2  
BEKASI

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/ 4805 -Kesbangpol.Poldagri

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
  2. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor : 060/ Kep.450-Org/VIII/2020 Tanggal 14 Agustus 2020 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penandatanganan Perizinan Dan Non Perizinan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.
  3. Surat dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 070.1/2737/DPMPSTP.SET tanggal 14 Desember 2022 Permohonan Izin Penelitian.

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi**

Menerangkan bahwa :

a. Nama/ NPM/NIS/NIM/NIK	: Amelia Nira Dirahmayanti/183112351550103
b. Nomor Telepon/ Email	: / -
c. Program Studi	: Administrasi Publik
d. Nama/Alamat Universitas	: Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Jl. Sawo Manila No. 61 Pasar Minggu Jak Sel.
e. Peserta	: 1 (satu) Orang
f. Maksud	: Permohonan Penelitian
g. Keperluan	: Melaksanakan riset dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : <b>"Pelayanan Publik Kota Bekasi di Mall Bekasi Trade"</b> .
Lokasi	: Kota Bekasi
i. Intansi yang dituju	: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kota Bekasi

2. Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memfasilitasi kegiatan ini.
3. Surat keterangan ini berlaku dari tanggal 28 Desember 2022 s.d 28 Maret 2023 dan melaporkan hasilnya ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi.
4. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Bekasi, 28 Desember 2022

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK KOTA BEKASI,**



Tembusan :

- Yth.
1. Camat Bekasi Utara, Kota Bekasi;
  2. Rektor Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Politik ;
  3. Sdr. Amelia Nira Dirahmayanti.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Amelia Nira Dirahmayanti

NPM : 183112351550103

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Juli 2000

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

No.Telepone/Hp : 082113307061

Email : [amelianira571@gmail.com](mailto:amelianira571@gmail.com)



### **Pendidikan Formal**

(2006 - 2012) : SDN Bintara Jaya II

(2012 - 2015) : SMPN 14 Bekasi

(2015 - 2018) : SMA Perguruan Rakyat 2

(2018 - 2023) : Universitas Nasional



## CEK

### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>9%</b>	<b>12%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>artikelpendidikan.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>research-report.umm.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>mpp.bekasikota.go.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.binadarma.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>elib.unikom.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.tribunnews.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji</b> Student Paper	<b>1%</b>