

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, hasil komparasi program MPP Kota Bekasi menjelaskan bahwa program MPP di Kota Bekasi terbukti menciptakan *public value* yang lebih baik dibandingkan dengan sebelum adanya program MPP di Kota Bekasi.

Kesimpulan tersebut berdasarkan analisis terhadap dua variabel dalam mengukur *public value* yaitu: *outcome* dan *cost-effectiveness*. Penjelasan terkait masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut.

Variabel *outcome*, program MPP di Kota Bekasi memiliki manfaat yang lebih baik dalam menciptakan *public value* dibandingkan sebelum adanya program MPP di Kota Bekasi. Hal ini dikarenakan setelah adanya program MPP di Kota Bekasi, program dapat menjangkau dan memperluas sasaran dalam mekanisme pelayanan e-KTP di Kota Bekasi.

Variabel *cost-effectiveness* pada program MPP di Kota Bekasi juga dapat membandingkan jangkauan, kualitas dan ketepatan sasaran berdasarkan biaya produksi, harga pokok produksi dan biaya modal sehingga *output* pelayanan yang dihasilkan dengan adanya program MPP di Kota Bekasi ini sangat baik dan menghasilkan *public value* yang positif untuk masyarakat Kota Bekasi.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah didapatkan, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Bekasi harus bisa secara maksimal dan menyeluruh dalam memberikan pelayanan terhadap kepengurusan e-KTP di Kota Bekasi
2. Sarana dan prasarana di lokasi MPP Kota Bekasi lebih ditingkatkan seperti bekerjasama dengan UMKM dalam penjualan makanan sehingga foodcourt disetiap gerai MPP Kota Bekasi terisi penuh dan masyarakat yang mengakses pelayanan tidak kelaparan serta tidak menunggu terlalu lama dalam proses pelayanan
3. Kuota untuk pelayanan e-KTP ditambah sehingga ketika masyarakat terdesak dan membutuhkan langsung pelayanan bisa langsung mendatangi lokasi MPP terdekat tanpa harus pesimis karena tidak kebagian kuota.
4. Untuk selanjutnya bila ada pembangunan MPP kembali, diharapkan bekerjasama dengan Mal yang memang pada dasarnya ramai pengunjung sehingga menarik perhatian masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bozeman, Barry. (2007). *Public Values and Public Interest: Counterbalancing Economic Individualism*. Washington DC: Georgetown University Press.
- Bungin, Burhan. (2006). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Cole, M dan Greg Parston. (2006). *Unlocking Public Value: A New Model for Achieving High Performance in Public Service Organizas*.
- Creswell, John W. (2011). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluation Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson.
- Edy, Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Hadari, Nawawi. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relation, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif Ed II*. Jakarta: Prenada.
- Loina. (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo
- Merriam, Sharan B. (2009). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation* (3rd ed.) San Francisco: 989 Market Street.
- Miles, Matthew B dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moore, Mark. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge: Harvard University Press.

- Mulder, Niels. (2003). *Wacana Publik Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.
- Mursyidi. (2010). *Akuntansi Biaya*. Bandung: Refika Aditama.
- Rosyidi, Suherman. (2009). *Pengantar Teori Ekonomi: Pendekatan Kepada Teori Ekonomi Mikro dan Makro*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Tarigan, Robinson. (2005). *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yamamoto, Hiromi. (2003). *New Public Management: Japan's Practice*. Tokyo: Institute for International Policy Studies.
- Yin, Robert K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods, Second Edition*. USA: Sage Publications.

Jurnal

- Meynhardt, Timo. (2009). *Public Value Inside: What is Public Value Creation?* *International Journal of Public Administration*.

Undang-Undang

- Pemerintah Indonesia. 2008. *Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi*.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Indonesia. 2018. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan*.

Sumber Media Internet

- “What Is Public Value? How Can It Be Crated & Sustained?”
<https://www.essay.uk.com/free-essays/management/what-is-public-value.php> diakses pada 25 November 2019.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2017. *Dokumen Rencana Kerja*.

http://dpmptsp/upload_laporan/laporan_perencanaan/RENJA/renja2018.pdf
diakses pada 18 Juni 2020

Hemahua, Abdullah. *Penasihat Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)*.

Konsep Nilai Publik, Suatu Tinjauan atas Konsep Penciptaan Nilai Publik (Public Value Creation) sebagai Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik,
<http://blu.djpbk.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/article/view&id=2>
diakses pada 23 November 2019.

Pengertian Pelayanan, <https://kbbi.web.id/pelayanan> diakses pada 24 November 2019.

Pentingnya Standar Pelayanan Publik, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik,
<https://dpmptsp.jabarprov.go.id/web/application/modules/arsip/files/709b091a5dc2cc0d10242f05931458f1.pdf> diakses pada 23 November 2019.

Profil DPM-PTSP Kota Bekasi, diakses dari Website DPM-PTSP Kota Bekasi
<http://dpmptsp.bekasikota.go.id/index.php/tentang-kami/profil>, diakses
pada 21 Juni 2020.

Profil Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. <http://mpp.bekasikota.go.id/profil-mpp>,
diakses pada 29 Mei 2020.

Suatu Tinjauan atas Konsep Penciptaan Nilai Publik (*Public Value Creation*)
sebagai Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik,
<http://blu.djpbk.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/article/view&id=2>
diakses pada 23 November 2019.