



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Aspek Penentu Layanan Berbasis Nilai Publik Pelayanan e-KTP pada Mal  
Pelayanan Publik Kota Bekasi**  
**Skripsi**

Oleh

Mutia Ellena Wasisto

2014310032

Bandung

2020



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Aspek Penentu Layanan Berbasis Nilai Publik Pelayanan e-KTP pada Mal  
Pelayanan Publik Kota Bekasi**  
**Skripsi**

Oleh

Mutia Ellena Wasisto

2014310032

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Mutia Ellena Wasisto  
Nomor Pokok : 2014310032  
Judul : Aspek Penentu Layanan Berbasis Nilai Publik Pelayanan e-KTP pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 4 Agustus 2020  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D.

:

**Sekretaris**

Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA.

:

**Anggota**

Hubertus Hasan, Drs., M.Si

:

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mutia Ellena Wasisto  
NPM : 2014310032  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : *Komparasi Public Service Value* Pelayanan e-KTP  
antara Sistem Pelayanan Disdukcapil dan Mal  
Pelayanan Publik Kota Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Ada pun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 17 Juli 2020



Mutia Ellena Wasisto

Mutia Ellena Wasisto\_Cek plagiarisme BAB 1-6 Skripsi (3)

ORIGINALITY REPORT



Berikut adalah indeks kemiripan dari penelitian yang peneliti lakukan, dengan nilai sebesar 29%.

## ABSTRAK

Nama : Mutia Ellena Wasisto

NPM : 2014310032

Jurusan/ Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Aspek Penentu Layanan Berbasis Nilai Publik Pelayanan e-KTP pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi

---

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak seluruh Warga Negara Indonesia. Untuk meningkatkan kualitas layanan e-KTP, Pemerintah Kota Bekasi meluncurkan Mal Pelayanan Publik. Sistem ini menggantikan sistem pelayanan sebelumnya yaitu sistem pelayanan langsung melalui Disdukcapil Kota Bekasi. Penelitian ini diarahkan untuk membandingkan *public value* pelayanan e-KTP antara sistem pelayanan Disdukcapil dan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *public service value* yang terdiri dari dua dimensi yaitu *outcome* dan *cost-effectiveness*. Menurut model ini, perbandingan linier antara *outcome* dan *cost-effectiveness* menggambarkan *public service value* dari sebuah pelayanan publik. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Wawancara mendalam bersama penyedia dan pengguna layanan serta studi dokumentasi menjadi teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan e-KTP melalui Mal Pelayanan Publik memiliki *public service value* yang lebih baik dibandingkan sistem pelayanan e-KTP melalui Disdukcapil Kota Bekasi. Melalui analisis dimensi *outcome* diketahui bahwa *mission* dan *core functions and capabilities* pelayanan Mal Pelayanan Publik lebih baik dibandingkan Disdukcapil Kota Bekasi. Berdasarkan analisis pada dimensi *cost-effectiveness*, pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik menghasilkan keluaran yang lebih efektif dan efisien dibandingkan pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Bekasi.

**Kata Kunci: Mal Pelayanan Publik, e-KTP, Public Service Value**

## ABSTRACT

Name : Mutia Ellena Wasisto  
NPM : 2014310032  
Major : Public Administration  
Title : The Defining Factors of Public Value-Based Services between in Mall Pelayanan Public Bekasi City

---

*The e-KTP service is one of the basic services that is the right of all Indonesian citizens. To improve the quality of e-KTP services, Bekasi City Government launches a Public Service Mall. This system replaces the previous service system, namely the direct service system through Disdukcapil in Bekasi. This research is directed to compare the public value of e-KTP services between the Disdukcapil service system and Public Service Mall in Bekasi.*

*The model used in this study is public service value which consists of two dimensions, namely outcome and cost-effectiveness. According to this model, a linear comparison between outcome and cost-effectiveness describes the public service value of a public service. The qualitative research method with the case study approach is the method used in this research. In-depth interviews with providers and service users as well as documentation studies are the data collection techniques used in this research.*

*The results of this study indicate that the e-KTP service system through the Public Service Mall has a better public service value compared to the e-KTP service system through Disdukcapil Bekasi. Through the analysis of outcome dimension it is known that the mission and core functions and capabilities of Public Service Mall services are better than Disdukcapil Bekasi. Based on the analysis on the dimension of cost-effectiveness, the services provided by Public Service Malls produce outputs that are more effective and efficient than the services provided by Disdukcapil Bekasi.*

**Keywords: Public Service Mall, e-KTP, Public Service Value**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ilmiah ini dengan judul “Aspek Penentu Layanan Berbasis Nilai Publik Pelayanan e-KTP pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, bantuan, masukan serta dukungan dari berbagai pihak. Dan pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi penulis
2. Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. Sebagai dosen pembimbing penulis dan Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan yang senantiasa mendukung, memberikan pengarahan, masukan dan meluangkan waktu kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan dukungan besar dari beliau.



4. Orang tua penulis, yang selalu membimbing dan menyertakan doa kepada penulis sehingga skripsi penulis bisa terselesaikan dengan baik.
5. Keempat adik-adik penulis yang senantiasa memberikan suasana riang di rumah: Ghina, Darinne, Amira & Arjuna.
6. Teman-teman pertama penulis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Hannah Victoria, Imam Ferdiansyah, Aji Prasetyo dan Dwiki Anto yang selalu menemani penulis dalam kondisi apapun.
7. Teman-teman pertama penulis di Administrasi Publik: Nadya Andyani, Deanie Ayu Kintani, Sandriani Sinaga, Sendy Septiani Lista dan Ali S. Basit yang selalu memberi dukungan penuh kepada penulis.
8. Teman-teman penulis di Universitas Katolik Parahyangan: Irmania Alvita, Fitri Saraswati, Natasha Maria & Nashia Azalia yang selalu memberikan bantuan dimana pun dan kapan pun selama di Bandung.
9. Sahabat-sahabat penulis: Adinda Mutia, Ratu Zahra, Ulfa June, Zahra Waduda, Yassirli Ulfa, Vika Junita Krisna Murti, Regina Tatiana, Adam Sidqon, Arjuna Reto, Ruandra Rifqi Adhitama, Lazuardi Iqbal dan Bagoes Farhan.

Bekasi, 22 Juli 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN</b> .....   | Error! Bookmark not defined. |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>ii</b>                    |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>iii</b>                   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>iv</b>                    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | Error! Bookmark not defined. |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>ix</b>                    |
| <b>BAB I</b> .....  | <b>1</b>                     |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>                     |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                                       | <b>1</b>                     |
| <b>1.2 Identifikasi Masalah</b> .....                                 | <b>8</b>                     |
| <b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....                                      | <b>9</b>                     |
| <b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....                                    | <b>9</b>                     |
| <b>1.5 Kegunaan Penelitian</b> .....                                  | <b>9</b>                     |
| <b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....                                | <b>10</b>                    |
| <b>BAB II</b> .....   | <b>12</b>                    |
| <b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....   | <b>12</b>                    |
| <b>2.1 Pengertian Pelayanan</b> .....                                 | Error! Bookmark not defined. |
| <b>2.2 Pengertian Publik</b> .....                                    | Error! Bookmark not defined. |
| <b>2.3 Pengertian Pelayanan Publik</b> .....                          | <b>12</b>                    |
| <b>2.4 Pengertian Public Value</b> .....                              | <b>16</b>                    |
| <b>2.4.1. Konsep Public Value</b> .....                               | <b>16</b>                    |
| <b>2.5 Model Penelitian</b> .....                                     | <b>20</b>                    |
| <b>2.5.1. Konsep Model Public Service Value</b> .....                 | <b>20</b>                    |
| <b>2.5.2. Pendekatan Model Public Service Value</b> .....             | <b>22</b>                    |
| <b>2.6 Mengukur dan Menganalisis Model Public Service Value</b> ..... | <b>23</b>                    |
| <b>2.6.1. Outcome</b> .....   | <b>24</b>                    |
| <b>2.6.2. Cost-effectiveness</b> .....                                | <b>25</b>                    |
| <b>BAB III</b> .....  | <b>26</b>                    |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>3.1 Tipe Penelitian .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>3.2 Peran Peneliti .....</b>   | <b>28</b> |
| <b>3.3 Lokasi Penelitian .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>3.4 Sumber Data .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>3.4.1. Sumber Data Primer .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>3.4.2. Sumber Data Sekunder .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>3.4.3. Observasi .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>3.4.4. Wawancara .....</b>   | <b>32</b> |
| <b>3.4.5. Studi Dokumen .....</b>   | <b>33</b> |
| <b>3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>3.6 Analisis Data .....</b>  | <b>34</b> |
| <b>3.7 Uji Keabsahan Data .....</b>   | <b>36</b> |
| <b>3.8 Operasionalisasi Variabel .....</b>  | <b>37</b> |
| <b>BAB IV .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>PROFIL PENELITIAN .....</b>  | <b>41</b> |
| <b>4.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi .....</b>         | <b>41</b> |
| <b>4.1.1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ...</b> | <b>42</b> |
| <b>4.1.2. Dasar Hukum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi .....</b>    | <b>44</b> |
| <b>4.1.3. Lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi .....</b>         | <b>44</b> |
| <b>4.1.4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi</b>  | <b>44</b> |
| <b>4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota</b>      | <b>48</b> |
| <b>Bekasi</b>   | <b>48</b> |
| <b>4.1.6. Tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi .....</b>         | <b>49</b> |
| <b>4.1.7. Sasaran Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi .</b>  | <b>49</b> |
| <b>4.2 Profil DPM-PTSP .....</b>  | <b>50</b> |
| <b>4.2.1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu</b>        | <b>51</b> |
| <b>Pintu</b>  | <b>51</b> |
| <b>4.2.2. Dasar Hukum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu</b>          | <b>52</b> |
| <b>Pintu</b>  | <b>52</b> |
| <b>4.2.3. Lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ....</b>    | <b>52</b> |
| <b>4.2.4. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu</b>       | <b>53</b> |
| <b>Satu Pintu .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>4.2.5. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan</b>            | <b>57</b> |
| <b>Terpadu Satu Pintu .....</b>   | <b>57</b> |
| <b>4.2.6. Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ...</b>     | <b>58</b> |

|                             |  |            |
|-----------------------------|--|------------|
| 4.2.7.                      | Sasaran Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu | 59         |
| 4.3                         | Mal Pelayanan Publik .....   | 59         |
| 4.3.1.                      | Dasar Hukum Mal Pelayanan Publik.....                                    | 60         |
| 4.3.2.                      | Tujuan Mal Pelayanan Publik.....   | 61         |
| 4.3.3.                      | Prinsip Mal Pelayanan Publik.....  | 61         |
| 4.3.4.                      | Penyelenggara Mal Pelayanan Publik.....                                  | 61         |
| 4.3.5.                      | Tata Kelola Mal Pelayanan Publik .....                                   | 62         |
| 4.3.6.                      | Model Pelayanan Mal Pelayanan Publik.....                                | 63         |
| 4.3.7.                      | Instansi yang Bergabung dalam Mal Pelayanan Publik.....                  | 63         |
| 4.3.8.                      | Integrasi Data dan Sistem Informasi Mal Pelayanan Publik.....            | 65         |
| 4.3.9.                      | Fasilitas Penunjang Mal Pelayanan Publik .....                           | 65         |
| 4.3.10.                     | Tahapan Pembentukan Mal Pelayanan Publik.....                            | 65         |
| 4.3.11.                     | Lokasi Mal Pelayanan Publik dan Gerai Pelayanan Publik .....             | 67         |
| <b>BAB V</b>                | .....  | <b>74</b>  |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> | .....  | <b>74</b>  |
| 5.1.                        | Perbandingan Outcome.....  | 76         |
| 5.2.                        | Perbandingan Cost-Effectiveness .....                                    | 88         |
| 5.3.                        | Komparasi Public Value .....   | 96         |
| <b>BAB VI</b>               | .....  | <b>98</b>  |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> | .....  | <b>98</b>  |
| 6.1.                        | Kesimpulan .....   | 98         |
| 6.2.                        | Saran .....  | 99         |
| <b>Daftar Pustaka</b>       | .....  | <b>100</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Gambar 1 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi .....</b>                           | <b>41</b> |
| <b>Gambar 1 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi .....</b>                           | <b>41</b> |
| <b>Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi .....</b>       | <b>45</b> |
| <b>Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi .....</b>       | <b>45</b> |
| <b>Gambar 3 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....</b>                     | <b>50</b> |
| <b>Gambar 3 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....</b>                     | <b>50</b> |
| <b>Gambar 4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....</b> | <b>57</b> |
| <b>Gambar 4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....</b> | <b>57</b> |
| <b>Gambar 5 Fasilitas MPP BTC II .....</b>   | <b>68</b> |
| <b>Gambar 5 Fasilitas MPP BTC II .....</b>   | <b>68</b> |
| <b>Gambar 6 Mal Pelayanan Publik di BTC II .....</b>   | <b>68</b> |
| <b>Gambar 6 Mal Pelayanan Publik di BTC II .....</b>   | <b>68</b> |
| <b>Gambar 7 Fasilitas MPP BTC II .....</b>   | <b>69</b> |
| <b>Gambar 7 Fasilitas MPP BTC II .....</b>   | <b>69</b> |
| <b>Gambar 8 Fasilitas MPP BTC II .....</b>   | <b>70</b> |
| <b>Gambar 8 Fasilitas MPP BTC II .....</b>   | <b>70</b> |
| <b>Gambar 9 GPP Atrium Pondokgede .....</b>  | <b>71</b> |
| <b>Gambar 9 GPP Atrium Pondokgede .....</b>  | <b>71</b> |
| <b>Gambar 10 GPP Plasa Cibubur .....</b>   | <b>72</b> |
| <b>Gambar 10 GPP Plasa Cibubur .....</b>   | <b>72</b> |
| <b>Gambar 11 GPP Plasa Cibubur .....</b>   | <b>73</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 1</b> Komparasi Mission pada MPP Kota Bekasi.....                                      | 78 |
| <b>Tabel 2</b> Komparasi Core Functions & Capabilities Sebelum dan Setelah MPP.....             | 83 |
| <b>Tabel 3</b> Komparasi Stakeholders/Customers Sebelum dan Setelah MPP di Kota<br>Bekasi ..... | 85 |
| <b>Tabel 4</b> Gaji PNS dan Non-PNS Disdukcapil Kota Bekasi .....                               | 91 |
| <b>Tabel 5</b> Biaya Blangko e-KTP 2017 s/d 2019.....   | 91 |
| <b>Tabel 6</b> Komparasi Jangkauan Sebelum dan Setelah MPP di Kota Bekasi.....                  | 93 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan terhadap masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan suatu bentuk pemerintahan. Pelayanan publik dapat menjadi tolak ukur pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik kualitas yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, maka semakin besar juga rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.<sup>1</sup>

Pada era kepemimpinan Presiden RI ke-6, telah dirilis UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yaitu memberikan batasan serta hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menciptakan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.<sup>2</sup>

Pada Pasal 1 ayat (1), pengertian tentang pelayanan publik yaitu

---

<sup>1</sup> Hayat. 2017. Buku: Manajemen Pelayanan Publik

<sup>2</sup> Pentingnya Standar Pelayanan Publik, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 23 November 2019 Pukul 12.21 WIB

*“rangkaiian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”<sup>3</sup>*

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui kegiatan pelayanan publik telah diatur berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.<sup>4</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik dirancang untuk memberikan kejelasan hukum antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Hal ini merupakan suatu hal penting karena dengan adanya pelayanan publik yang senantiasa berhubungan dengan masyarakat dan memiliki berbagai tujuan serta kepentingan dalam memberikan akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau pelayanan yang mengarah kepada kesejahteraan.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sendiri masih mengalami berbagai permasalahan dan cenderung lambat. Buruknya pelayanan ini disebabkan oleh banyak faktor, seperti pelayanan publik yang kurang menjangkau masyarakat sekitar karena lokasi yang kurang strategis, birokrasi yang cenderung rumit, kapasitas pemberian pelayanan yang terbatas dikarenakan ruangan pelayanan publik yang kurang memadai. Lambatnya pelayanan publik tersebut meningkatkan tuntutan masyarakat agar pelayanan yang diberikan memenuhi standar mutu pelayanan.

---

<sup>3</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1

<sup>4</sup> Pentingnya Standar Pelayanan Publik <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 23 November 2019 Pukul 12.35 WIB



Dalam mewujudkan hal tersebut, pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat dan untuk mendorong proses reformasi birokrasi yang memadai sehingga badan-badan atau lembaga-lembaga pelayanan publik mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>5</sup>

Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan nilai publik yang baik. Oleh sebab itu, dalam menciptakan nilai publik merupakan inti utama organisasi sektor publik dalam pengelolaan pelayanan publik.<sup>6</sup> Penciptaan nilai publik ini pada awalnya digagas oleh Mark Moore (1995) dalam bukunya berjudul '*Creating Public Value*'. Nilai Publik sendiri merupakan teori dalam manajemen publik yang dikemukakan oleh Profesor Mark Moore dari Harvard Kennedy School of Government. Paradigma baru ini membuat pemerintah sebagai manajer publik untuk lebih terlibat dengan dan berfokus pada masyarakat dalam proses musyawarah guna membentuk preferensi masyarakat akan perihal penting dan apa yang harus dihasilkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Setelah istilah nilai publik dicetuskan oleh Moore, banyak diskusi yang dilakukan oleh akademisi, manager publik dan politisi untuk mendefinisikan apa itu nilai publik. Salah satu alasan mengapa terjadi perdebatan adalah karena kompleksitas istilah nilai publik itu sendiri. Mengapa nilai publik itu dikatakan

---

<sup>5</sup> Bab II, Asas Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>6</sup> 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 tanggal 23 November 2019 Pukul 13.34 WIB

kompleks karena menimbulkan beragam perspektif yang berbeda, menimbulkan perdebatan dan bagaimana cara menciptakan nilai publik. Salah satunya adalah perspektif dari Martin Cole dan Greg Parston (2006) dalam bukunya, “*Unlocking Public Value: A New Model for Achieving High Performance in Public Service Organizations*”. Menurut Cole dan Parston, nilai publik mengacu pada nilai yang diciptakan oleh pemerintah melalui undang-undang, peraturan, layanan, dan tindakan lainnya. Dalam masyarakat demokratis, nilai ini didefinisikan oleh publik itu sendiri. Nilai ditentukan oleh preferensi masyarakat yang dinyatakan dalam berbagai cara dan karenanya memberikan landasan untuk mengukur lembaga-lembaga publik dan kebijakan pemerintah.<sup>7</sup>

Cole dan Parston berpendapat bahwa untuk menyelesaikan masalah-masalah publik yang ada, masyarakat diposisikan sebagai shareholders dan menempatkan masyarakat sebagai pusat dari tujuan dalam upaya untuk menyediakan dan meningkatkan pelayanan publik serta menyatakan bahwa nilai publik hanya dapat ditentukan oleh masyarakat itu sendiri.

Untuk mewujudkan pelayanan yang dapat memberikan nilai publik, Cole dan Parston menawarkan Model *Public Service Value*. Dalam model ini, mempertimbangkan dua aspek dalam menentukan nilai publik yaitu *outcome* dan *cost-effectiveness*. Sebuah *outcome* merupakan dampak dari hasil akhir proses pelayanan kebijakan yang tidak bisa disamakan dengan produk/keluaran akhir. Sedangkan, *cost-effectiveness* digambarkan untuk mengukur biaya yang

---

<sup>7</sup> Cole, M. dan Greg Parston. 2006. *Unlocking Public Value: A New Model for Achieving High Performance in Public Service Organizations*

dikeluarkan untuk menghasilkan pengembalian sosial atas uang pembayar pajak. Model *Public Service Value* mendefinisikan efektivitas biaya sebagai hasil yang telah dicapai suatu organisasi terhadap biaya yang dikeluarkan, atau rasio pencapaian yang dihasilkan dengan jumlah faktor produksi yang digunakan dalam memproduksi atau memberikan hasil. Pada dasarnya, efektivitas biaya mengukur pengembalian sosial atas investasi publik.

Model *Public Service Value* mengadaptasi beberapa konsep inti dari analisis nilai pemegang saham sektor swasta untuk mengisi kebutuhan kritis di sektor publik dengan cara yang dapat didefinisikan, mengukur, dan meningkatkan kinerja. Salah satu cara untuk mencapai pelayanan publik yang dapat menciptakan nilai publik adalah melakukan suatu pengembangan inovasi dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam Model *Public Service Value* berguna bagi pemangku kepentingan publik dalam memberikan cara untuk mendefinisikan dan mengukur hasil serta menjawab “apa yang menentukan kinerja tinggi?”. Pentingnya inovasi juga untuk mendorong penciptaan nilai di sektor publik, mengidentifikasi dan mengukur hasil yang ada.

Di Indonesia, model *Public Service Value* atau nilai publik dapat diterapkan oleh Pemerintah dalam hal ini melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN RB) dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu adanya penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Berdirinya MPP merupakan implementasi Peraturan Menteri PAN RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal

Pelayanan Publik (MPP).<sup>8</sup> Penerapan model nilai publik di dalam MPP diharapkan mampu menjadi suatu inovasi yang bermanfaat bagi seluruh instansi pelayanan publik yang ada dalam satu lokasi.

Inovasi dalam program MPP merupakan sarana yang menyelenggarakan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan; dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.<sup>9</sup> Program MPP dijalankan dengan prinsip keselarasan, efektif, efisien, kerjasama, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan.<sup>10</sup>

Salah satu instansi yang tergabung dalam MPP yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Dalam mengetahui capaian inovasi mekanisme pelayanan publik yang dapat menciptakan nilai publik, peneliti mengamati program yang diadakan oleh Kementerian PANRB dan penyelenggara dari MPP yaitu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menjalankan tugas, fungsi dan

---

<sup>8</sup> Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, <https://dpmpstsp.jabarprov.go.id/web/application/modules/arsip/files/709b091a5dc2cc0d10242f05931458f1.pdf> diakses pada tanggal 23 November 2019 Pukul 22.27 WIB.

<sup>9</sup> Pasal 2, Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

<sup>10</sup> Ibid., Pasal 3

juga sebagai penghubung utama di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam hal ini adalah DPM-PTSP Kota Bekasi.

Program inovasi MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi wewenang DPM-PTSP. DPM-PTSP wajib melibatkan pelayanan yang berada di kementerian, lembaga, atau pun pemerintah daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Daerah/Swasta, berdasarkan kesepakatan yang telah ditetapkan dalam Nota Kesepahaman (MoU). Nota Kesepahaman sebagai halnya dimaksud ditindaklanjuti dengan Perjanjian Kerja Sama para pihak dalam rangka menggunakan dan memanfaatkan sumber daya agar mekanisme pelayanan bisa berjalan secara maksimal.

Peran DPM-PTSP juga diperluas sebagai motor penggerak terhadap MPP dalam pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil termasuk pengurusan e-KTP. Hal ini juga tercantum dalam Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Salah satu peningkatan dalam kualitas layanan administrasi kependudukan yaitu:

*“Penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/ Kota.”<sup>11</sup>*

---

<sup>11</sup> Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Pasal 3 ayat (2).

Selama ini, layanan pengurusan dokumen e-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Bekasi dirasakan masyarakat kurang memuaskan dan belum sepenuhnya bisa menjalankan ketentuan Permendagri tersebut. Oleh karena itu dengan adanya inovasi program MPP dan didukung DPM-PTSP, diharapkan masyarakat dapat mengurus e-KTP dengan lebih praktis dan efisien.

Dengan berkembangnya kebutuhan pelayanan yang cepat dan harapan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang lebih sederhana, maka inovasi dalam program MPP dibangun demi memudahkan dan menyederhanakan mekanisme pelayanan untuk publik. Oleh sebab itu, Penulis memutuskan melakukan penelitian dengan menggunakan model nilai public guna mengetahui, mempelajari dan membandingkan program sebelum dan sesudah adanya MPP di Kota Bekasi, apakah dengan kehadiran program MPP ini dapat memberikan pelayanan e-KTP yang memadai serta menciptakan nilai publik yang lebih bermanfaat dan memberikan manfaat secara signifikan bagi terciptanya mekanisme pelayanan yang semakin baik dan mudah diakses oleh masyarakat.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Untuk mengetahui bagaimana program pelayanan e-KTP di MPP Disdukcapil dibawah naungan DPM-PTSP dapat menciptakan nilai publik, maka diperlukan teori yang dapat digunakan sebagai ukuran dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model dari Martin Cole dan Greg Parston (2006) dalam buku yang berjudul “*Unlocking Public Value: A New Model for Achieving High Performance in Public Service Organizations*”. Model ini dianggap sesuai dengan penelitian yang akan diteliti karena menyediakan hal-hal

yang diperlukan pelayanan publik yang dapat menciptakan nilai publik di MPP Disdukcapil Kota Bekasi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis akan merumuskan masalah yang akan diteliti, diuji, dijawab, dan direkomendasikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perubahan aspek penentu layanan berbasis Nilai Publik antara Disdukcapil dan Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan e-KTP Kota Bekasi?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dicantumkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui perubahan aspek penentu layanan berbasis Nilai Publik antara Disdukcapil dan Mal Pelayanan Publik dalam Pelayanan e-KTP Kota Bekasi antara sistem pelayanan Disdukcapil dan Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi bagi kalangan akademisi sebagai referensi dalam penulisan karya ilmiah maupun literatur serta menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.

Hasil penelitian juga diharapkan menjadi masukan, kritik dan saran untuk mengetahui bagaimana dengan adanya program MPP dapat memberikan pelayanan yang memadai serta menciptakan nilai publik yang bermanfaat bagi pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kota Bekasi.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini membahas aspek penentu layanan berbasis nilai publik pelayanan e-KTP pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi. Dalam memudahkan penelitian ini, maka dibuat sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

### 1. Bab I: Pendahuluan

Bab I berisi Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### 2. Bab II: Kajian Pustaka

Dalam bab ini akan menjelaskan Pengertian *Public Value* dan Model Teori *Public Service Value*.

### 3. Bab III: Metode Penelitian

Dalam Bab III menjelaskan Jenis Penelitian, Peran Peneliti, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, dan Analisa Data.

### 4. Bab IV: Profil Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai Profil Objek Penelitian dan Struktur Organisasi.

### 5. Bab V: Hasil dan Pembahasan

Di dalam Bab V akan dijelaskan hasil dari temuan penelitian di lapangan dan pembahasan yang menjelaskan isi berdasarkan fakta di lapangan

### 6. Bab VI: Kesimpulan dan Saran



Isi dari Bab VI akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah ditemukan serta memberikan saran yang relevan untuk pengembangan selanjutnya.