

NO.DAFTAR FPIPS: 1723/UN400.A2.2/PP/2020

**PARTISIPASI WARGA NEGARA (*CIVIC PARTICIPATION*) DALAM
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK
MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS
(Studi Deskriptif Pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat skripsi pada Departemen
Pendidikan Kewarganegaraan*



Oleh

Salwa Nur Shabrina

1605453

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2020

**PARTISIPASI WARGA NEGARA (CIVIC PARTICIPATION) DALAM
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK
MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS
(Studi Deskriptif Pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi)**

Oleh

Salwa Nur Shabrina

NIM. 1605453

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Departemen Pendidikan
Kewarganegaraan**

©Salwa Nur Shabrina

Universitas Pendidikan Indonesia

2020

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan
dicetak ulang, difotocopy, atau dengan cara lainnya tanpa seizin peneliti**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SALWA NUR SHABRINA

1605453

**PARTISIPASI WARGA NEGARA (*CIVIC PARTICIPATION*) DALAM
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK
MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS
(Studi Deskriptif Pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi)**

**Disetujui dan disahkan oleh:
Pembimbing I**



Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.A.

NIP: 19430401 196709 10001

Pembimbing II



Dr. Syaifullah, S.Pd., M.Si

NIP: 19721112 199903 1001

Mengetahui

**Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia**



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si

NIP: 19620316 198803 1003

Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal : Senin, 31 Agustus 2020

Tempat : Ujian melalui *Zoom Meeting*

Panitian Ujian Terdiri :

1. Ketua :



Dr. Agus Mulyana, M.Hum.

NIP. 19660808 199103 1 002

2. Sekretaris :



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si

NIP. 19620316 198801 1003

3. Penguji :

Penguji 1,



Prof. Dr. H. Endang Sumantri, M. Ed

NIP. 19410715 196703 1 00100

Penguji 2,



Dr. H. Dadang Sundawa, M.Pd.

NIP. 19600515 198803 1 002

Penguji 3,



Dr. Prayoga Bestari, S.Pd., M.Si.

NIP. 19750414 200501 1 001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PARTISIPASI WARGA NEGARA (*CIVIC PARTICIPATION*) DALAM PELAKSANAAN PELAYANANAN PUBLIK DI MAL UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS (Studi Deskriptif pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

Salwa Nur Shabrina

NIM. 1605453

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabatnya dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia

Penulisan skripsi ini didasarkan atas ketertarikan penulis terkait pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “PARTISIPASI WARGA NEGARA (*CIVIC PARTICIPATION*) DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL DALAM MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS. (Studi Deskriptif Pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi).” Skripsi ini mendeskripsikan inovasi pelayanan publik daerah melalui integrasi pelayanan publik dalam satu tempat di Kota Bekasi. Selain itu, skripsi ini mengungkapkan dan menggambarkan bentuk pelayanan, pendekatan pelayanan serta hambatan dan upaya yang dihadapi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Mal Kota Bekasi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun untuk dapat menyempurnakan penyusunan penelitian ini di masa yang akan datang. Besar harapan penulis ini agar penelitian ini dapat bermanfaat.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

Salwa Nur Shabrina

NIM. 1605453

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa do'a, ilmu, dukungan, bimbingan, semangat dan hal lain yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Asep Kusumadi Hidayat dan Ibu Adiyati. Terima kasih atas segala kasih sayang, do'a, semangat, kesabaran, jerih payah dan pengorbanan yang diberikan hingga penulis bisa berada sampai di titik ini. Serta untuk Kakak dan adik kandung penulis Akbar, Bella dan Rana yang selalu mendukung secara moril dan materil. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan dan kesehatan untuk keluarga tercinta.
2. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., MA. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Agus Mulyana, M.Hum selaku Dekan FPIPS UPI yang telah memberikan izin penelitian skripsi dan menjadikan FPIPS sebagai Fakultas yang menyenangkan dalam menimba ilmu.
4. Bapak Prof. Dr. Dasim Budimansyah. S.Pd, M.Si. selaku Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah memfasilitasi penulis mengajukan penelitian skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.A selaku pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih juga atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing penulis selama ini.
6. Bapak Dr. Syaifullah, S.Pd, M.Si. selaku pembimbing kedua yang telah memberikan nasihat, bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses bimbingan skripsi. Terima kasih juga atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing penulis selama ini.
7. Bapak Dr. Prayoga Bestari, S.Pd, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat, bimbingan dan arahan kepada penulis selama perkuliahan.

8. Seluruh Dosen dan Staff Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penulis menjalani proses perkuliahan sampai saat ini.
9. Bapak Teguh Catur Pranomo selaku seksi informasi dan pengaduan Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Bekasi. Bapak Zalman selaku staff Mal Pelayanan Publik untuk dorongan dan bantuannya serta masyarakat yang sudah bersedia menjadi narasumber peneliti untuk kelancaran penelitian skripsi ini.
10. Sahabat yang selalu mengiringi perjalanan penulis yaitu Firdha Suci Herdiyanti telah memberikan peneliti dorongan, kekuatan, motivasi dan menghibur penulis selama ini. Terima kasih telah menjadi orang yang dapat dipercaya dan selalu ada di dalam kehidupan penulis.
11. Teman terbaik yang selalu mengiringi perjalanan perkuliahan, Nisa Novitasari, Rina Nuraeni, Linda Restiani, Vihantika Rachma Fitri, dan Nisa Nuraifah yang selalu menemani selama masa perkuliahan dan memberikan dukungan, kekuatan serta motivasi kepada penulis selama ini.
12. Pembimbing ketiga Penulis, yaitu Teh Wida. yang telah memberikan banyak bantuan, motivasi, dorongan, serta arahan selama Penulis menggarap skripsi. Semoga segala kebaikan dibalas dengan ganjaran lebih besar oleh Allah SWT.
13. Semua rekan-rekan angkatan 2016 B yang telah berjuang bersama selama ini dan telah memberikan pengalaman berharga untuk penulis.
14. Rekan-rekan KKN Kelurahan Ciseureuh Nabilla, Ghina, Dheviya, Yuniar, Yumna, Dina, Wahyuni, Aris, Alhad dan Julio yang telah memberikan banyak pengalaman berharga, dorongan, motivasi serta semangat dalam selama ini.
15. Murid-murid tersayang SMAN 6 Kota Bandung, terima kasih untuk kesan, pengalaman dan kerja samanya selama penulis menjalani kegiatan pelatihan lapangan. Begitu banyak pelajaran yang didapatkan selama proses mengajar sehingga penulis dapat mengoreksi diri menjadi lebih baik lagi dalam menjadi seorang pendidik.

16. Teman-teman bimbingan Bapak Syaifullah, Hana, Panji, Dwiya, Fahmi, Ditra, Asep dan Diana telah berjuang bersama selama ini.
17. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang memberikan bantuan kepada penulis. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amiin.

Bandung, Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

SALWA NUR SHABRINA (1605453), PARTISIPASI WARGA NEGARA (*CIVIC PARTICIPATION*) DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS (Studi Deskriptif pada *Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi*).

Penelitian ini dilatarbelakangi hadirnya Mal Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bekasi sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik dan serta masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Melalui penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik diharapkan menjadi salah satu inovasi pelayanan yang berdampak terhadap terwujudnya masyarakat yang demokratis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, studi literatur dan teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi serta menggunakan triangulasi data. Hasil temuan dari penelitian ini yaitu 1) bentuk partisipasi warga negara dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik sudah berjalan dengan baik dengan melibatkan warga negara secara langsung dan tidak langsung pada proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program. 2) Pendekatan yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan partisipasi warga negara sudah berjalan dengan baik dengan memberikan sosialisasi kepada warga dengan memanfaatkan media sosial dan banner. 3) Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik yaitu kurangnya sumber daya manusia, anggaran dalam pelaksanaan, waktu pelayanan yang sangat terbatas dan jaringan yang sering terputus. 4) Upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan memperluas, evaluasi dan *monitoring* Mal Pelayanan Publik bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, mengajukan anggaran tambahan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, peningkatan sarana dan prasarana serta memberikan pemahaman kepada masyarakat dan melakukan pemeriksaan secara berkala kepada perangkat lunak dan jaringan internet.

Kata kunci: Partisipasi, Inovasi Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Masyarakat Demokratis

ABSTRACT

SALWA NUR SHABRINA (1605453), PARTICIPATION OF CITIZENS (CIVIC PARTICIPATION) IN THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN MAL TO REACH DEMOCRATIC COMMUNITIES (Descriptive Study of Mal Pelayanan Publik Bekasi City)

This research is motivated by the presence of Mal Pelayanan Publik conducted by the Bekasi City Government as an effort to improve the quality of public services and as well as the lack of public awareness in participating directly in the implementation of public services. Through the implementation of Mal Pelayanan Publik, it is expected to become one of the service innovations that has an impact on the realization of a democratic society. This research uses a qualitative approach and descriptive method. Data collection techniques used in this study were interviews, observation, documentation, literary studies and data analysis techniques by reducing data, presenting data, drawing conclusions and verifying and using data triangulation. The findings of this study are 1) the form of citizen participation in the implementation of Mal Pelayanan Publik has been going well by involving citizens directly and indirectly in the process of planning, implementing and evaluating programs. 2) The approach taken by the local government to increase citizen participation has gone well by providing socialization to citizens by utilizing social media and banners. 3) obstacles that occur in the implementation of Mal Pelayanan Publik are lack of human resources, budget in implementation, very limited service time and networks that are often cut off. 4) Efforts are being made to expand, evaluate and monitor the Mal Pelayanan Publik together with Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, submitting additional budgets by DPMPTSP, improving facilities and infrastructure as well as providing understanding to the community and conducting periodic checks on the software and internet network.

Keywords: Participation, Service Innovation, Mal Pelayanan Publik, Democratic Society.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABLE	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Segi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Segi Kebijakan	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Segi Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.4 Segi Isu dan Aksi Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Umum Partisipasi Warga Negara (<i>Civic Participation</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Partisipasi Warga Negara (<i>Civic Participation</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Bentuk-bentuk Partisipasi Warga Negara.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Partisipasi Warga Negara.	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Hambatan dalam Melaksanakan Partisipasi Warga Negara.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Teori <i>Civic Participation</i>	Error! Bookmark not defined.

Salwa Nur Shabrina, 2020

PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.2	Tinjauan Umum Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Asas-asas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.4	Metode Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.3	Tinjauan Umum <i>Good Governace</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengertian <i>Good Governace</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Prinsip <i>Good Governace</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Upaya Mewujudkan <i>Good Governace</i>		Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Kendala dalam Mewujudkan <i>Good Governace</i>		Error! Bookmark not defined.
2.4	Program Mal Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Pengertian Mal Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Tujuan Mal Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Ruang Lingkup Mal Pelayanan Publik		Error! Bookmark not defined.
2.4.4	Sumber Dana Mal Pelayanan Publik		Error! Bookmark not defined.
2.5	Tinjauan Umum Masyarakat Demokratis		Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Pengertian Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Pengertian Demokratis	Error! Bookmark not defined.
2.5.3	Peran Mal Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Masyarakat Demokratis	Error! Bookmark not defined.
2.5.4	Teori Masyarakat Demokratis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Instrument Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Partisipan dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Partisipan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.4.1	Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.4	Studi Literatur	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Reduksi Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing and Verification</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4	Tringulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Tahap Pra Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Tahap Perizinan.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Tahap Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7	Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.		
4.1	Gambaran Umum Lokasi dan Partisipan Penelitian Error! Bookmark not defined.	
4.1.1	Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Profil Mal Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Deskripsi Mal Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Temuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Bentuk Partisipasi Warga Negara (<i>civic participation</i>) dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Terpadu di Mal Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Masyarakat yang Demokratis di Kota Bekasi?	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pendekatan yang Dilakukan Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Partisipasi Warga Negara dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Terpadu di	

Mal Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Masyarakat yang Demokratis di Kota Bekasi?**Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Kendala-kendala yang Dihadapi pada Partisipasi Warga Negara (*civic participation*) dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Terpadu di Mal Pelayanan Publik untuk mewujudkan masyarakat yang Demokratis di Kota Bekasi?**Error! Bookmark not defined.**

4.2.4 Upaya-upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala-kendala yang Dihadapi pada Partisipasi Warga Negara (*civic participation*) dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Terpadu di Mal Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Masyarakat yang Demokratis di Kota Bekasi? **Error! Bookmark not defined.**

4.3 Pembahasan PenelitianError! Bookmark not defined.

4.3.1 Bentuk Partisipasi Warga Negara (*civic participation*) dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Terpadu di Mal Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Masyarakat yang Demokratis di Kota Bekasi? **Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Pendekatan yang Dilakukan Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Partisipasi Warga Negara dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Terpadu di Mal Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Masyarakat yang Demokratis di Kota Bekasi?**Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Kendala-kendala yang Dihadapi pada Partisipasi Warga Negara (*civic participation*) dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Terpadu di Mal Pelayanan Publik untuk mewujudkan masyarakat yang Demokratis di Kota Bekasi?**Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Upaya-upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala-kendala yang Dihadapi pada Partisipasi Warga Negara (*civic participation*) dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Terpadu di Mal Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Masyarakat yang Demokratis di Kota Bekasi..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASIError! Bookmark not defined.

5.1 SimpulanError! Bookmark not defined.

5.1.1 Simpulan Umum**Error! Bookmark not defined.**

5.1.2 Simpulan Khusus**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Implikasi.....Error! Bookmark not defined.

5.3 Rekomendasi.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Salwa Nur Shabrina, 2020

PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABLE

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	45
Table 4.1 Partisipan Penelitian.....	51
Table 4.2 Hasil Tringulasi Sumber Informasi Tujuan Program Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	56
Table 4.3 Rekapitulasi Layanann dan Kepuasan Masyarakat Bulan Januari 2020.....	58
Table 4.4 Hasil Tringulasi Sumber Informasi Pelayanan Segi Jaminan Waktu dan Kepastian Biaya dalam Program Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	63
Table 4.5 Hasil Tringulasi Sumber Informasi Sosialisasi Program Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	65
Table 4.6 Hasil Tringulasi Sumber Informasi Cara Mewujudkan Masyarakat yang Demokratis dalam Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.....	23
Gambar 3.1 Tringulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data.....	43
Gambar 4.1 Sturuktur Organiasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.....	48
Gambar 4.2 Taman Bermain dalam Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	61
Gambar 4.3 Pelayanan Administratif Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.....	61
Gambar 4.4 Evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Infomasi Kota Bekasi.....	71
Gambar 4.5 Kotak Aduan.....	72
Gambar 4.6 Pengumuman Pelayanan di Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi...	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan tentang Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji

Lampiran 2 Surat Izin dan Keterangan Penelitian

Lampiran 3 Buku Laporan Kemajuan Skripsi

Lampiran 4 *Checklist* Daftar Pustaka

Lampiran 5 Instrumen Penelitian

Lampiran 6 Hasil Wawancara

Lampiran 7 Hasil Observasi

Lampiran 8 Hasil Studi Dokumentasi

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- A.Ubaedillah dan Rozak Abdul. (2008). *Pendidikan Kewarganegaraan Edisi Ketiga (Demokrasi, Hak Azasi Manusia dan Masyarakat Madani)*. Jakarta: Penerbit Prenada Media Group
- Azra, Azyumardi. (2003). *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Tim ICCE IUN
- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Danial, Endang dan Nanan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Hartono, Amicun Aziz. (1990). *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: Bumi Persada.
- Isbandi, Rukminto Adi. (2007). *Perencanaan Partisipatoris Berbasis Aset Komunitas: Dari Pemikiran Menuju Penerapan*. Depok: Fisip UI press.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mardikanto, Totok dan Poerwoko Soebianto. (2012). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mustari, M. (2014). *Nilai Karakter Refleksi untuk Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Moleong, Lexy. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Nasution, S. (2003) *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poltak, L.S. dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta. (1987). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rusli, E.M. (2010). *Birokrasi dalam Perilaku dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Sapriya dan Winataputra, U. (2004). *Pendidikan Kewarganegaraan: Model Pengembangan Materi dan Pembelajaran*, Bandung: Laboratorium PKN-FPIPS UPI.
- Sastropoetro, Santoso. R.A. (1986) *Partisipasi Komunikasi, Persuasi, dan disiplin dalam Pembangunan Nasional*. Bandung: Alumni.

- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpas Press.
- Setiyono, B. (2012). *Birokrasi dalam perspektif politik & administrasi*. Bandung: Nuansa
- Soekanto, Soerjono. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soetomo. (2008). *Strategi-Strategi Pembangunan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Slamet, M. (2003) *Membentuk Pola Perilaku Manusia Pemabangunan*. Bogor: IPB Press
- Somantri, Numan. (2001). *Pembaruan Pendidikan Ips*. Bandung: Rosda Karya.
- Surbakti Ramlan. (2010). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Media.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. (1989). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif: dilengkapi dengan Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Suryabrata, S. (1983). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Supriady, Deddy dan Riyadi. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: SUN.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Wuryan Sri, Syaifullah. (2013). *Ilmu Kewarganegaraan*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Yuwono, Teguh. (2001). *Manajemen Otonomi Daerah: Membangun Daerah Berdasar Paradigma Baru*. Semarang: Clyapps Diponegoro University

Sumber Skripsi dan Tesis

- Adham, M. Januar Ibnu. (2016), *Peran Mural Sebagai Wadah Kritik Sosial dalam Pembangunan Civil Society*. S2 thesis pada FPIPS UPI Bandung: Tidak diterbitkan

Salwa Nur Shabrina, 2020

PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Febriani, Rima. (2018). *Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Upaya meningkatkan mutu pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (studi deskriptif di Samsat Bandung Barat Kota Bandung)*. (Skripsi). UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Kadhita. (2013). *Kualitas Pelayanan Aparatur dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat*. (Skripsi). Unikom: Tidak Diterbitkan
- Nisaa, Alma Rahmatika. (2019). *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat (Studi Deskriptif pada Kantor Cabang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor di Pusat Perbelanjaan Bogor Trade Mall)*. Skripsi Sarjana PKN pada FPIPS UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Puspita, Ucu. (2018). *Implementasi Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan PERMENDAGRI Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (Studi Deskriptif pada Kantor Cabang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor di Pusat Perbelanjaan Bogor Trade Mall)*. . Skripsi Sarjana PKN pada FPIPS UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Witanto, Y.A.K. (2018). *Implementasi Kebijakan Kota Layak Anak Dalam Pemenuhan Hak Sipil Anak Melalui Pelayanan Akta Kelahiran Jemput Bola (Studi Deskriptif Mepeling “Memberikan Pelayanan Keliling” Di Kota Bandung)*, FPIPS, UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.

Sumber Jurnal

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262-277.
- Agung, I., & Rumtini, R. *Civil Society Dan Pendidikan Karakter Bangsa. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 121239. Hlm 269-270.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586
- Cahyadi, A. (2016). *Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governace di Kecamatan Sukolilo Surabaya)*. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02). Hlm.482-483.
- Deviyanti, D. (2013). *Studi tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Kelurahan Karang Jati Kecamatan Balikpapan Tengah*. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(2), 479-494.
- Islamy, M.I. (2004). Membangun Masyarakat Partisipatif. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol,IV No. 2 Maret - Agustus 2004.
- Marom, A. (2015). *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus*. *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 1(1), 45-63.

Salwa Nur Shabrina, 2020

PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Syahri, M. (2013). *Bentuk–Bentuk Partisipasi Warga Negara Dalam Pelestarian Lingkungan Hidup Berdasarkan Konsep Green Moral Di Kabupaten Blitar. Jurnal Penelitian Pendidikan, 13(2)*. Hlm.125.

Sumber Perundang-undangan

Pembukaan Undang-Undang Dasar Alinea Ke -2
Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
Peraturan Daerah Nomor 23 tahun 2014 Tentang Inovasi Daerah
Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 101 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik.

Internet

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. (2020). Website Resmi DPMPTSP Kota Bekasi [Online]. Tersedia di: <https://dpmptsp.bekasikota.go.id/>. diakses Januari 2020.
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. (2020). Website Resmi DISDUKCAPIL Kota Bekasi [Online]. Tersedia di: Tersedia di <https://disdukcapil.bekasikota.go.id/>. Diakses Januari 2020