

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: bagaimana pelayanan publik aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Hotel dan Restoran serta prinsip-prinsip pelayanan publik apa saja yang digunakan dalam pelayanan publik aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Hotel dan Restoran. Sedangkan tujuan penelitian yakni menganalisis pelayanan publik aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Hotel dan Restoran; serta menganalisis prinsip-prinsip pelayanan publik yang dijalankan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Kota Bekasi dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Hotel dan Restoran.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik studi kasus, melalui pengumpulan data yang bersumber dari sumber primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari informan yang berjumlah 10 orang, serta data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, jurnal, karya ilmiah, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan kesimpulan bahwa pelayanan publik aparatur DPMPTSP Kota Bekasi dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Hotel dan Restoran masih belum efektif. Hal ini disebabkan oleh tidak diterapkannya prinsip-prinsip *New Public Service*, yakni pada aspek *Serve citizens, not customers* atau pemerintah melayani masyarakat sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan, masyarakat masih dianggap pelanggan belum dianggap sebagai warga negara. Faktanya aparatur masih seperti menjual pelayanan kepada konsumen sebagai pelanggan; Pada aspek *Seek the public interest* atau pemerintah harus mengutamakan kepentingan umum, masih mengutamakan kepentingan individual. Faktanya aparatur masih mengutamakan pelayanan kepada individu yang memiliki pendekatan personal dengan diri aparatur; Pada aspek *Value citizenship and public service above entrepreneurship* atau nilai kewarganegaraan dan pelayanan publik di atas kewirausahaan, masih mengutamakan kewirausahaan. Faktanya aparatur masih berpikir dan bertindak untung-rugi dalam memberikan prioritas pelayanan; Pada aspek *Think strategically, act democratically* atau berpikir secara strategis, bertindak secara demokratis, aparatur DPMPTSP masih belum berpikir strategis dan belum bertindak demokratis. Faktanya aparatur masih berpikir teknis dan bertindak berdasarkan perintah; Pada aspek *Recognize that accountability isn't simple* atau pemerintah mengakui bahwa akuntabilitas tidak sederhana pada faktanya akuntabilitas dianggap sederhana, cukup ada/membuat laporan. Padahal akuntabilitas tidak sesederhana sebatas menyampaikan laporan secara periodik; Pada aspek *Serve, rather than steer* atau melayani, daripada mengarahkan, aparatur masih sering mengarahkan ketimbang melayani. Faktanya aparatur lebih banyak mengarahkan “harus begini harus begitu” kepada masyarakat yang berniat mengajukan permohonan izin; dan pada aspek *Value people, not just productivity* atau nilai orang bukan hanya produktivitas, aparatur masih berorientasi pada hasil

atau produktivitas. Faktanya aparatur masih berorientasi pada pencapaian target. Hal Baru dalam penelitian (Novelty) yakni adanya pemanfaatan teknologi digital (*electronic digital service*) telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang diberi istilah *electronic government*, yaitu bertransformasinya bentuk-bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya yang terlampaui birokratis, menjadi mekanisme hubungan interaksi yang jauh lebih bersahabat.

Kata Kunci: New Public Service, Izin Bangunan, DPMPTSP, Pelayanan Publik, Hotel-Restoran

ABSTRACT

The problems in this study are: how the public services of the Bekasi City Investment Office apparatus and One-Stop Integrated Services in making Hotel and Restaurant Building Permits (IMB) and what public service principles are used in the public services of the Bekasi City Investment and One-Stop Integrated Services apparatus in making Hotel and Restaurant Building Permits (IMB). And the purpose of the research is to analyze the public services of the Bekasi City Investment Office apparatus and One-Stop Integrated Services in making Hotel and Restaurant Building Permits (IMB); and analyze the principles of public services carried out by the apparatus of the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Bekasi City in making Building Permits (IMB) for Hotels and Restaurants.

The research method used is a qualitative method with case study techniques, through data collection sourced from primary and secondary sources. Primary data were obtained from 10 informants, and secondary data were obtained from various documents, journals, scientific papers, and others.

Based on the results of the study, it can be concluded that the public services of the Bekasi City DPMPTSP apparatus in making Hotel and Restaurant Building Permits (IMB) are still ineffective. This is due to the non-application of the principles of New Public Service, namely pthere is an aspect of Serve citizens, not customers or the government serves the community as citizens not as customers, people are still considered customers have not been considered as citizens. In fact, the apparatus is still like selling services to consumers as customers; In the aspect of Seek the public interest or the government must prioritize the public interest, still prioritizing individual interests. In fact, the apparatus still prioritizes service to individuals who have a personal approach with the apparatus; In the aspect of Value citizenship and public service above entrepreneurship or the value of citizenship and public service above entrepreneurship, it still prioritizes entrepreneurship. In fact, the apparatus still thinks and acts profit and loss in giving priority to services; In the aspect of Think strategically, act democratically or think strategically, act democratically, the DPMPTSP apparatus still does not think strategically and has not acted democratically. In fact the apparatus still thinks technically and acts on orders; In the aspect of Recognize that accountability isn't simple or the government recognizes that accountability is not simple in fact accountability is considered simple, enough to exist / make reports. Even though accountability is not as simple as submitting periodic reports; In the aspect of Serve, rather than steer or serve, rather than direct, the apparatus still often directs rather than serves. In fact, the apparatus directs more "this must be the case" to people who intend to apply for permits; and pthere is an aspect of Value people, not just productivity or value people not just productivity , apparatus is still oriented to results or productivity. In fact, the apparatus is still oriented towards achieving targets. New thing in research (Novelty) namely the use of digital

technology (electronic digital service) has given birth to a new form of government bureaucratic mechanism, which is given the term electronic government, namely the transformation of forms of interaction between the government and its people that are too bureaucratic, into a much more friendly interaction mechanism.

Keywords: *New Public Service, Building Permit, DPMPTSP, Public Service, Hotel-Restaurant*

ABSTRAKA

Masalah dina pangajaran ieu nyaéta: kumaha aparat DPMPTSP Kota Bekasi ngolah Izin Gedong (IMB) Hotel sareng réstoran, sareng prinsip NPS anu dianggo dina jasa aparat DPMPTSP Kota Bekasi dina ngadamel Izin Gedong (IMB) Hotel sareng réstoran. Ngabéréskeun tujuan panalungtikan pikeun nganalisa jasa umum tina layanan terpadu Hiji-pintu dina ngadamel IMB Hotel sareng Réstoran; sareng nganalisa prinsip jasa umum anu dilakukeun ku DPMPTSP Kota Bekasi dina ngadamel Izin Gedong (IMB) Hotel sareng réstoran.

Metode panalungtikan anu dianggo nyaéta metode kualitatif kalayan téknik diajar kasus, ngalangkungan pangumpulan data sumber tina sumber primér sareng sekundér. Data primér dicandak tina informan anu jumlahna aya 10 urang, ogé data sekundér anu diala tina sababaraha dokumén, jurnal, karya ilmiah, jsb.

Dumasar kana hasil pangajaran éta tiasa disimpulkeun yén jasa umum aparat DPMPTSP Kota Bekasi dina ngadamel Izin Gedong (IMB) Hotel sareng Réstoran masih teu efektif. Hal ieu disababkeun ku henteu nerapkeun prinsip-prinsip Layanan Umum Anyar, nyaéta dina aspék palayanan warga, sanés palanggan atanapi pamaréntah anu ngaladénan komunitas salaku warga sanés janten palanggan, masarakat masih dianggap palanggan anu henteu dianggap warga. Kanyataanna nyaéta aparat masih sapertos ngajual jasa ka konsumen salaku palanggan; Dina Milarian kapentingan umum atanapi pamaréntah kedah prioritas kapentingan umum, éta masih prioritas kapentingan individu. Nyatana aparat masih prioritas jasa ka individu anu ngagaduhan pendekatan pribadi sareng aparat; Dina aspék kawarganagaraan Nila sareng jasa umum di luhur wirausaha atanapi nilai kawarganagaraan sareng jasa umum di luhur wirausaha, masih prioritizes wirausaha. Kanyataanna nyaéta aparat masih nyangka sareng ngalaksanakeun kauntungan sareng rugi dina masihan jasa prioritas; Dina aspék strategis Pikir, polah sacara demokratis atanapi pikir sacara strategis, polah sacara demokratis, Aparat DPMPTSP masih henteu mikir sacara strategis sareng henteu ngalakukeun sacara demokratis. Nyatana aparat masih nyangka sacara teknis sareng tindakan dina pesenan; Dina aspék Pangakuan yén akuntabilitas henteu sederhana atanapi pamaréntahan sadar yén akuntabilitas henteu sederhana dina kanyataan akuntabilitas dianggap sederhana, ngan aya / ngadamel laporan. Sanaos akuntabilitas henteu sederhana sakumaha laporan terbatas périodik; Dina aspék Ngawula, kulit tibatan langkung saé atanapi ngaladénan, tinimbang ngarahkeun, aparat masih sering ngarahkeun tinimbang ngaladénan. Kanyataanna yén aparat ngarahkeun langkung “ kedah sapertos kieu janten ” ka masarakat anu badé ngalamar ijin; sareng dina aspék Nilai jalma, sanés ngan produktivitas atanapi nilai masarakat sanés ngan ukur produktivitas, aparat masih berorientasi kana hasil atanapi produktivitas. Kanyataanna aparat masih berorientasi kana ngahontal target. Anyar Thing dina panalungtikan (Novelty)

nyaéta ngagunakeun téknologi digital (jasa digital éléktronik) parantos ngalahirkeun bentuk mékanisme birokrasi pamaréntah anyar, upami istilah pamaréntahan éléktronik, nyaéta transformasi bentuk interaksi antara pamaréntah sareng masarakat birokrasi, kana mékanisme hubungan interaksi anu langkung ramah.

Kata kunci: Layanan Umum Anyar, Izin Gedong, DPMPTSP, Layanan Umum, Hotel-Restaurant