



LAPORAN

PROYEK PERUBAHAN INSTANSIONAL

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
MELALUI PENGEMBANGAN MAL PELAYANAN PUBLIK
DENGAN PENDIRIAN GERAJ PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA BEKASI**

NAMA : LINTONG DIANTO PUTRA, AP., SH, M.Si

N I P : 19740829 199601 1 001

KELAS : A

N D H : 22

**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DIKLAT KEPEMIMPINAN TINGKAT II
TAHUN 2019**

ABSTRAK
STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
MELALUI PENGEMBANGAN MAL PELAYANAN PUBLIK DENGAN
PENDIRIAN GERAI PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA BEKASI

Oleh : LINTONG DIANTO PUTRA, AP.,SH.,M.Si

Mentor : Dr. RENY HENDRAWATI, M.M

Coach : Drs. LUKMAN NUL HAKIM, M.Si

Keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima dan maksimal merupakan suatu keharusan yang di dapatkan dari pemerintah sebagai pemberi pelayanan, pengembangan inovasi dan komitmen dalam pemberian pelayanan yang Prima terus digalakan agar manfaat dari pelayanan publik yang diberikan semakin nyata dapat dirasakan oleh masyarakat luas.

Sebagai bentuk suatu hak bagi masyarakat untuk dalam mendapatkan kualitas layanan, mereka akan terus menuntut perbaikan dan penyempurnaan dari layanan publik tersebut, seperti halnya keberadaan Mal Pelayanan Publik sebagai generasi terbaru pelayanan yang menyajikan layanan terintegrasi dalam satu tempat, yang berbasiskan informasi dan teknologi yang berbasis webb pun belum sepenuhnya memuaskan masyarakat.

Banyaknya masukan, kritik juga saran sebagai bentuk harapan masyarakat atas kondisi yang menjadi kebutuhan dalam mendapatkan pelayanan yang Prima menjadikan keinginan yang sangat kuat bagi project Leader untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, melalui Proyek Perubahan dengan tema "Strategi Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat Melalui Pengembangan Mal Pelayanan Publik Dengan Pendirian Gerai Pelayanan Publik Di Kota Bekasi" yang diharapkan dapat menjadi jawaban dan upaya dalam mewujudkan tuntutan dan harapan masyarakat tersebut.

Terwujudnya Gerai Pelayanan Publik di plasa Cibubur ini merupakan salah satu tujuan jangka pendek dari Proyek perubahan ini. Kerja sama, komunikasi yang dibangun bersama stakeholder juga pemangku kepentingan lainnya memberikan kekuatan kepada project leader untuk dapat mengembangkan tujuan jangka menengah dan jangka panjang dari konsep ini dalam upaya terus menerus untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Melalui strategi komunikasi dalam pemberian pemahaman kepada stakeholder mitra pemerintah yaitu dunia usaha dan masyarakat akan pentingnya layanan yang mudah dijangkau, terintegrasi, mudah dan transparan menjadikan proyek perubahan ini mendapatkan banyak dukungan dan menumbuhkan rasa kepedulian yang begitu tinggi. Tujuan inovasi perubahan yang jelas, kaya manfaat serta Komitmen yang kuat dalam mewujudkan apa yang menjadi harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan Prima akan mendapatkan banyak dukungan dari para stakeholder maupun pemangku kepentingan.

Hal ini dibuktikan dalam pelaksanaan proyek pendirian Gerai Pelayanan Publik Plasa Cibubur saat ini dapat diwujudkan melalui "gotong royong" baik dalam bentuk gagasan, motivasi dan bantuan bantuan yang di tuangkan dalam program CSR (Corporate Social Responsibility) perusahaan tanpa membebankan anggaran pada APBD.

Semoga keberhasilan Pendirian Gerai Pelayanan Publik yang dibangun melalui bantuan program CSR dari banyak perusahaan juga masyarakat diharapkan dapat menjadi role model atau objek modifikasi pengembangan inovasi dalam upaya peningkatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat secara Prima dan paripurna.