

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan temuan peneliti untuk melihat penyebab terjadinya maladministrasi pada pelayanan publik di Bandung Raya dan apakah penyebab maladministrasi dapat menimbulkan bentuk maladministrasi tertentu, peneliti berhasil membuktikan argumentasi awal peneliti bahwa faktor penyebab perilaku maladministrasi disebabkan oleh tiga faktor utama yaitu (1) buruknya integritas, (2) tidak memiliki kompetensi, dan (3) ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan publik. Dalam penelitian ini peneliti juga menemukan temuan-temuan baru terkait faktor penyebab yang lain yang menimbulkan perilaku maladministrasi yang diantaranya yaitu, (1) kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diterima oleh Aparatur mengenai pendidikan etika (2) kurangnya anggaran Pemerintah untuk peningkatan dan pelatihan sumber daya Aparatur (3) Adanya mindset “penguasa” (4) Kebiasaan pejabat/otoritas pusat yang tidak dapat menyelesaikan pelayanan sesuai dengan ketentuan jangka waktu penyelesaian

Hasil penelitian tersebut juga menghasilkan kesimpulan bahwa penyebab-penyebab maladministrasi tersebut dapat menghasilkan bentuk-

bentuk maladministrasi tertentu, seperti yang digambarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 6 1 Penyebab-Penyebab Maladministrasi menghasilkan Bentuk-Bentuk Maladministrasi.**

<b>No.</b>	<b>Penyebab-Penyebab Maladministrasi</b>	<b>Bentuk Maladministrasi yang dihasilkan</b>
1.	Buruknya integritas	Penyalahgunaan wewenang
		Penundaan Berlarut
		Pengabaian Kewajiban Hukum
		Ketidakjujuran
		Perilaku tidak layak
		Perilaku tidak adil
2.	Kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diterima oleh Aparatur mengenai etika.	Penyalahgunaan wewenang
		Perilaku Tidak Layak
3.	Kurangnya anggaran Pemerintah untuk peningkatan dan pelatihan sumber daya Aparatur.	Perilaku Tidak Layak
		Perilaku Tidak Kompeten
4.	Adanya mindset “penguasa”.	Perilaku Tidak Layak

5.	Tidak memiliki kompetensi	Perilaku Tidak kompeten
		Penundaan Berlarut
6.	Kebiasaan pejabat/otoritas pusat yang tidak dapat menyelesaikan pelayanan sesuai dengan ketentuan jangka waktu penyelesaian.	Penundaan Berlarut
7.	Pengabaian Terhadap Standar Pelayanan Publik	Perilaku tidak adil.

Sumber : Penulis

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, saran yang dapat direkomendasikan oleh penulis kepada Institusi/Lembaga yang mendapat laporan pengaduan masyarakat tertinggi sesuai dengan substansi yang dilaporkan yaitu Kantor Agraria dan Pertanahan Kota Bandung, Dinas Pendidikan Kota Bandung, dan Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kota Bandung sebagai berikut.

1. Penguatan etika dan integritas di jajaran Aparatur Sipil Negara (ASN)  
 Dalam upaya penguatan etika dan integritas, Kantor Agraria dan Pertanahan Kota Bandung dan Dinas Pendidikan Kota Bandung perlu membuat aturan/sanksi secara khusus untuk masing-masing instansi dengan menerapkan sanksi yang jelas dan memiliki efek jera untuk

setiap pelanggaran etika yang dilakukan oleh Aparatur. Kemudian penerapan sanksi tersebut perlu dibarengi dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dapat mendukung penanaman etika, nilai-nilai pelayanan publik, dan moral untuk membangun budaya dan diri Aparatur yang berintegritas dan jauh dari perilaku maladministrasi. Kedua perihal tersebut didasari pada beberapa temuan yang menggambarkan tidak adanya sanksi jera yang diberikan kepada pelaku maladministrasi dan tidak adanya kegiatan pelatihan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang berpegang pada etika Aparatur Sipil Negara (ASN), sehingga perilaku maladministrasi tersebut mengalami siklus yang mengulang.

## 2. Pengembangan sumber daya Aparatur

Pengembangan sumber daya Aparatur pada Kantor Agraria dan Pertanahan Kota Bandung dan Dinas Pendidikan Kota Bandung dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan pemetaan terhadap kebutuhan pegawai untuk meningkatkan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan Aparatur yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditekuninya. Kemudian, kebutuhan-kebutuhan Aparatur tersebut dipenuhi melalui pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan bagi setiap lini pekerjaan yang dilakukan secara konsisten, sehingga organisasi dapat mengetahui dan membandingkan tingkat kompetensi yang dimiliki oleh Aparatur dengan kualifikasi yang dibutuhkan/diharapkan pada pekerjaan

tersebut. Hasil dari pemetaan kompetensi tersebut juga dapat menjadi pertimbangan bagi instansi untuk merotasi dan menempatkan Aparatur ke pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

### 3. Perubahan *mindset* Aparatur

Perubahan cara pandang, sikap, dan perilaku pelaksana pelayanan publik dalam melayani masyarakat dengan membuat budaya baru yaitu budaya melayani masyarakat dengan nilai-nilai pelayanan publik melalui penciptaan lingkungan dan iklim organisasi yang baru di Kantor Agraria dan Pertanahan Kota Bandung dan Dinas Pendidikan Kota Bandung dengan meninggalkan kebiasaan-kebiasaan dan budaya perilaku organisasi yang buruk. Budaya ini menerapkan *mindset* yang baru bahwa Aparatur sebagai “pelayan” yang wajib untuk melayani masyarakat dan mematuhi peraturan perundang-undangan sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) pada pasal 10 bahwa ASN memiliki fungsi sebagai pelayan publik,<sup>165</sup> yang artinya ASN wajib memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas kepada masyarakat.

### 4. Pemenuhan fasilitas, sarana, dan prasarana pelayanan publik bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

Penyelenggara pelayanan publik di Kantor Agraria dan Pertanahan Kota Bandung, Dinas Pendidikan Kota Bandung, dan Badan Kepegawaian,

---

<sup>165</sup> Undang-Undang No. 5 Tahun 2014

Pendidikan, dan Pelatihan Kota Bandung perlu memenuhi dan memperhatikan setiap fasilitas pelayanan publik secara menyeluruh yang dapat mendukung pengguna layanan berkebutuhan khusus untuk dapat mengakses pelayanan secara mandiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### UNDANG-UNDANG

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008

Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional  
Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2016

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016

Undang-Undang No.25 Tahun 2000 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.  
42 Tahun 2004 9 Tahun 2014

### BUKU

Ombudsman RI. *Hasil penilaian Kepatuhan terhadap standar pelayanan penyelenggara pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Ombudsman RI, 2019.

Ombudsman RI. *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019*. Jakarta: Ombudsman RI, 2019.

Pemerintah Kota Cimahi, *LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH*.  
Cimahi: Pemerintah Kota Cimahi, 2018

Wheare, K. *Maladministration and Its Remedies*. London: Stevens&Sons, 1973

Nurtjahyo, H. et al. *Memahami Maladministrasi*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia, 2013

Samier. E.A. dan Milley. P. *International Perspectives on Maladministration in Education*. New York: Routledge, 2018.

Creswell, J.W. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. California: SAGE Publications, Inc, 1994.

Tracy, S.J. *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. UK: Wiley--Blackwell, 2013.

Silalahi, U. *Metode Penelitian Kuantitatif* . Bandung: PT Refika Aditama, 2017.

Farida, N. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta, 2014

Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Rajawali Pers, 2019.

Fitrah, M dan Luthfiyah. *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. Kabupaten Sukabumi: CV Jejak, 2017.

Patton, M.Q. *Qualitatives Research And Evaluation Methods*. London: Sage Publication, 2002.

## **JURNAL**

Caiden. G. '*Maladministration Revisited*' International Journal of Civil Service Reform and Practice, 2 (2017): 4.

Caiden. G. '*What Really Is Public Maladministration?*' Public Administration Review, 51 (1991): 492.

Bowden. E. '*Maladministration : A Thematic Analysis of Nigerian Case Studies in the Context of Administrative Initiative,*' Human Organization, 35 (1976): 391.

Gordon. P.D. '*Values in Public Administration and Governance in America,*' the American Center for Democracy, (2018): 11.

Mudir, J. et al, *Integritas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.* Pekanbaru: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 2019, dikutip dari Haryatmoko, *Etika Publik: untuk integritas Pejabat Publik dan Politisi.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Roe. R.A. '*What Makes a Competent Psychologist?*' European Psychologist, 7 (2002): 195.

## **INTERNET**

Darius Beda, D. '*Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*' [https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat-\(22.Januari.2020\)](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat-(22.Januari.2020))

## **BERITA ONLINE**

‘Angka dan Alasan Turunnya Kepercayaan Publik kepada Presiden.’  
*Republika.co.id*, 13 November 2019.

‘Selama 2019 Jumlah Laporan Pidana Korupsi Meningkat, Aksi Terorisme Menurun.’ *Merah Putih*, 29 Desember 2019.

Ombudsman Ungkap Maladministrasi Paling Banyak adalah Perizinan di Pemda’ *Tribun Jabar*, 10 September 2017.

‘1.000 ASN di Kota Bandung berkinerja rendah.’ *Antara News*, 29 Mei 2017.

‘Kompetensi ASN Cimahi Diragukan?’ *Limawaktu.id*, 21 Juni 2020.

‘Kinerja Kurang Memuaskan, Bupati Bandung Barat Aa Umbara Semprot Sejumlah ASN.’ *Tribun Jabar*, 4 Maret 2020 .

‘Kerja 'Lelet', Wakil Bupati Bandung Barat Ancam Potong TPP ASN.’  
*Limawaktu.id*, 25 Oktober 2018.

‘11.000 Berkas Permohonan Sertifikat Belum Selesai, BPN Kab. Bandung Bentuk Tim.’ *Bipol.co*, 19 November 2019.

‘Fasilitas Publik di Bandung Barat Belum Ramah Disabilitas.’ *Gatra*, 01 Jul 2020.

‘Fasilitas Umum di Kota Cimahi Dinilai Belum Ramah bagi Penyandang Disabilitas.’ *Tribun Jabar*, 3 Desember 2018.

Berdasarkan observasi laporan pengaduan masyarakat pada situs Lapor.go.id pada  
20 Juni 2020