

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan elaborasi dengan teori *Compliance Operations* dapat disimpulkan bahwa penerapan standar pelayanan yang dilakukan Badan Kesbangpol Kabupaten Cianjur dalam memberikan pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian ini belum sepenuhnya dilaksanakan dengan optimal. Secara lebih jelas kesimpulan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Terkait aspek kebijakan dan prosedur, hasil temuan menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan Surat Keterangan Penelitian Bakesbangpol Kabupaten Cianjur masih belum sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan persyaratan yang diperlu dibawa oleh pengguna layanan hanyalah surat keterangan izin penelitian dari kampus, sedangkan pada peraturan yang dianut oleh Bakesbangpol yaitu Permendagri Nomor 3 Tahun 2018 persyaratan yang dibutuhkan untuk menerbitkan surat keterangan penelitian yaitu proposal penelitian, surat pernyataan untuk tidak melanggar undang-undang, surat pernyataan bertanggung jawab, dan identitas diri. Akan tetapi kondisi rilnya hanya dengan membawa surat izin yang dikeluarkan dari kampus, Badan kesbangpol dapat memproses pembuatan surat keterangan penelitian.
2. Terkait aspek komunikasi, Bakesbangpol Kabupaten Cianjur masih belum memiliki mekanisme komunikasi modern. Hal ini ditunjukkan dengan tidak tersedianya email, FAQ maupun platform media social lainnya yang dimiliki

oleh kesbangpol untuk dapat menghubungkan pengguna layanan dengan penyelenggara layanan, selain itu nomer telfon dan website yang dicantumkan pada plang didepan bakesbangpol sudah tidak beroperasi dalam jangka waktu yang cukup lama.

3. Terkait pelatihan dan pendidikan, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada pelayanan Surat Keterangan Penelitian di Bakesbangpol Kab.Cianjur tidak memiliki kegiatan pelatihan dan pendidikan terkait kepatuhan maupun standar pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan dan pendidikan mengenai kepatuhan terhadap standar pelayanan belum menjadi perhatian khusus pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik terkait pelayanan penerbitan SKP.
4. Terkait monitoring dan audit, mengikuti hasil penelitian diketahui bahwa kontrol internal di Bakesbangpol Kab.Cianjur ini tidak melakukan pengawasan pada proses pelayanan penerbitan Surat Keterangan Penelitian. Hal ini disebabkan oleh anggapan pegawai bahwa permasalahan yang ada pada penerbitan SKP bukanlah masalah-masalah besar sehingga tidak membutuhkan kontrol internal untuk mengawasi proses pelayanan penerbitan SKP
5. Terkait etika, berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa dasar aturan yang dianut oleh Bakesbangpol Kab.Cianjur mengenai etika pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomer 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Meski begitu pada kenyataannya kegiatan pungli secara tidak langsung pernah beberapa kali terjadi. Pemberi layanan memberikan penyelenggara pelayanan

berupa uang agar penyelesaian kebutuhannya dapat dilakukan dengan cepat. Hal ini sudah lumrah terjadi karena tidak sedikit masyarakat yang berfikir bahwa dengan memberikan sejumlah uang, pelayanan yang diberikan akan lebih cepat.

6. Terkait investigasi dan program pelaporan, yaitu mengenai ketersediaan sarana program pelaporan. Saat ini Bakesbangpol Kabupaten Cianjur telah memiliki sarana pelaporan yang dapat diakses oleh pengguna layanan untuk dapat melaporkan maupun memberi saran terkait pelayanan penerbitan Surat Keterangan Penelitian. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya kontak layanan yang dicantumkan pada depan pintu Bakesbangpol agar pengguna layanan dapat mudah mengakses kontak tersebut.
7. Terkait peran manajer bisnis, peneliti melihat mulai adanya peningkatan yang dilakukan oleh pejabat structural terkait pelayan penerbitan surat keterangan penelitian dengan cara, melengkapi standar pelayanan publik seperti menyediakan spanduk terkait informasi prosedur pelayanan, memisahkan proses pelayanan yang dimana sebelumnya pelayanan penerbitan SKP itu bersatu dengan proses administrasi dan telah merencanakan pembuatan komunikasi modern baik berupa media social maupun website.
8. Terkait biaya, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Bakesbangpol Kab.Cianjur tidak memiliki rencana anggaran terkait pelayanan penerbitan surat keterangan penelitian, maka dapat dipahami bahwa tidak terdapat perencanaan implementasi progam secara khusus yang berbasis pada anggaran. Melalui pemahaman tersebut, dapat dipahami pula bahwa pelayanan secara terstruktur

berbasis anggaran belum menjadi perhatian khusus pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

Meski begitu, pada saat ini penerapan standar terkait pelayanan penerbitan surat keterangan penelitian di Bakesbangpol Kab.Cianjur sudah mulai adanya perkembangan, hal ini ditunjukkan dengan mulai adanya kelengkapan standar pelayanan public seperti spanduk mengenai prosedur pelayanan, terpampangnya informasi terkait pembiayaan, memisahkan loket pelayanan dengan kegiatan administrasi yang lainnya, dimana sebelumnya pengguna layanan harus masuk kedalam ruangan yang bersatu dengan kegiatan lain, tetapi sekarang sudah adanya ruangan khusus untuk melakukan proses pelayanan. Lalu Bakesbangpol Kab.Cianjur juga sedang mengusulkan untuk pembuatan website yang dapat mencakup informasi terkait kegiatan kesbangpol dan proses pelayanan online agar dapat mempermudah pengguna layanan dalam mengakses pelayanan. Selain itu, Bakesbangpol Kab.Cianjur sudah menerapkan sarana pelaporan dan pengaduan yang dapat diakses oleh pengguna layanan untuk melaporkan jika ada perilaku tidak etis yang dilakukan oleh salah satu pegawai.

## **6.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan dari hasil temuan dan wawancara, yaitu :

1. Badan Kesbangpol Kab.Cianjur sebagai lembaga yang menerbitkan pelayanan Surat Keterangan Penelitian, perlu mengatur kembali

persyaratan pelayanan sesuai dengan Permendagri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

2. Badan Kesbangpol Kab.Cianjur perlu memiliki media komunikasi baik berbentuk elektronik maupun non elektronik yang aktif dan dapat diakses oleh pengguna layanan, untuk meningkatkan standar pelayanan dan mempermudah pengguna layanan dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan surat keterangan penelitian.
3. Badan Kesbangpol Kab.Cianjur perlu memperbaharui informasi mengenai website dan nomer telfon yang terpampang pada plang, mengingat website dan nomer telfon tersebut sudah tidak dioperasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Arfizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada,

Juniarso, R dan Achmad S.S,2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung : Nuansa.

L.J.Melong,2010 *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung ; Remaja Rosdakarya.

Ombudsman Perwakilan Jabar 2019. *Hasil Survey Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Kesbangpol Kab.Cianjur*

Ombudsman RI 2019. *Laporan Tahunan RI*

Ombudsman Perwakilan Jabar. 2019 *Nilai Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap Standar Pelayanan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Cianjur*

Ombudsman RI 2019. *Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan*

Rahardjo, M, 2010. *tringulasi dalam penelitian kualitaif*.

Raco J,R, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Grasindo

Silverman, M.G. 2008. *Compliance Management for Public,Private, or Nonprofit Organizations*, United State : MC Graw Hill

Silalahi, U, 1999. *Metode dan Metodologi Penelitian*, Bandung : Bina Budaya

Silalahi,U,2017. *Handbook Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Administrasi Publik*.  
Bandung : Unpar Press.

Tarantino. A. 2008. *The Governance, Risk and Compliance*. “*Compliance and Internal Controls*” Canada : Supplement Departement

Taufiqurokhman & Satispi. E. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.

### **Sumber internet**

Alfindasari,D 2014 *Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif*. Diakses pada tanggal 6 mei 2021 <https://www.eurekapedidikan.com/2014/11/teknik-pengumpulan-data-dalam.html>

Cahyadi R.2016. *Jurnal Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Vol 10 issue 3. diakses pada tanggal 13 oktober 2020

<https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/794>

Fither, C Kgs 2019. *Kebiasaan Memaklumi Pungli* diakses pada tanggal 10 juli 2021

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kebiasaan-memaklumi-pungli>

Hardiyansyah, “*Standar Pelayanan Publik*” Diakses pada 15 Juli 2021.

<http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf>

Ombudsman, 2019. *8 Kota dan Kabupaten Zona Hijau Pelayanan Publik* diakses pada tanggal 13 oktober 2020 <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--8-kota-dan-kabupaten-zona-hijau-pelayanan-publik>

Ombudsman RI. *Profile Ombudsman*, Diakses pada tanggal 6 oktober 2020 <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt>

Apriyani T. 2020. “*Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia*” Diakses pada tanggal 6 mei 2021 <https://yoursay.suara.com/news/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia>

Zarkani H., 2020. “*Standar Pelayanan Publik*” diakses pada tanggal 6 oktober 2020 <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik>

### **Perundang-undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Parmenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pendoman Standar Pelayanan Publik

Permendagri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian

Peraturan Bupati Cianjur Nomor 7 tahun 2012 tentang Tugas Fungsi dan Tata Kerja Unit Organisasi di Lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public.