



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Program Studi Ilmu
Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT No.:3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten
Cianjur Provinsi Jawa Barat**

Skripsi

Oleh

Nahla Sidqi Ainayah

2017310036

Bandung

2021



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Program Studi Ilmu
Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT No:3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten
Cianjur Provinsi Jawa Barat**

Skripsi

Oleh

Nahla Sidqi Ainayah

2017310036

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nahla Sidqi Ainayah
Nomor Pokok : 2017310036
Judul : Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Cianjur , Provinsi Jawa Barat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 4 Agustus 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si

Sekretaris

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nahla Sidqi Ainayah

NPM : 2017310036

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Cianjur, Provinsi Jawa Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat dari pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 15 Juli 2021



Nahla Sidqi Ainayah

ABSTRAK

Nama : Nahla Sidqi Ainayah

NPM : 2017310036

Judul : Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat

Berdasarkan hasil survey penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019, Badan Kesbangpol Kabupaten Cianjur terbukti menjadi lembaga dengan nilai kepatuhan paling rendah. Temuan ini terkonfirmasi melalui observasi awal peneliti, bahwa badan kesbangol ini belum memiliki pedoman standar pelayanan publik. Diperlukan langkah penelitian untuk mengetahui penerapan standar pelayanan pada pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cianjur.

Compliance Operations menjadi model yang akan digunakan dalam proses penelitian ini. Dalam teori ini tidak hanya berfokus pada kepatuhan tetapi teori ini juga menjelaskan bagaimana standar pelayanan dapat diterapkan dan dijalankan, dengan cara melihat dari 8 aspek yaitu Kebijakan dan Prosedur, Komunikasi, Pendidikan dan Pelatihan, Monitoring dan Audit, Etika, Invetigasi dan Pelaporan, Peran Manajer Bisnis dan Pembiayaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Pada proses pengambilam data dan informasi, peneliti melakukan observasi langsung ke Badan Kesbangpol Kab.Cianjur, melakukan wawancara mendalam kepada beberapa informan yaitu beberapa pegawai Badan Kesbangpol Kab.Cianjur yang terkait dengan pelayanan penerbitan surat keterangan penelitian dan juga para pengguna layanan penerbitan surat keterangan penelitian. Selain itu dilakukannya juga studi dokumen yang dilakukan untuk memperoleh analisis lebih terkait mekanisme pelayanan penerbitan SKP.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan yang dilakukan Badan Kesbangpol Kabupaten Cianjur dalam memberikan pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian ini belum sepenuhnya dilaksanakan dengan optimal. Meski begitu, pada saat ini pelayanan penerbitan surat keterangan penelitian di Bakesbangpol Kab.Cianjur sudah mulai meningkatkan standar pelayanannya. Mengikuti hasil diatas dapat diberikan beberapa saran penelitian yaitu Badan kesbangpol perlu mengatur kembali persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dan menerapkan media komunikasi baik berbentuk elektronik maupun non elektronik.

Kata Kunci : *Compliance Operation*, Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, Badan Kesbangpol Kab.Cianjur.

ABSTRACT

Name : Nahla Sidqi Ainayah

NPM : 2017310036

Title : Service Standards for Issuing Research Certificates at the National and Political Unity Agency (Kesbangpol) Cianjur Regency West Java Province

Based on the results of a survey of compliance assessments with public service standards conducted by the Indonesian Ombudsman in 2019, the *Kesbangpol* Agency of Cianjur Regency proved to be the institution with the lowest compliance score. This finding was confirmed through the researcher's initial observations, that the *Kesbangpol* agency does not yet have a standard guideline for public services. Research steps are needed to determine the application of service standards in the issuance of Research Certificates at the National and Political Unity Agency of Cianjur Regency.

Compliance Operations becomes the model that will be used in this research process. In this theory, it does not only focus on compliance, but also explains how service standards can be applied and implemented, by looking at 8 aspects, namely, Policies and Procedures, Communication, Education and Training, Monitoring and Auditing, Ethics, Investigation and Reporting, Role of Managers Business and Financing. The research method used in this research is descriptive qualitative. In the process of collecting data and information, the researcher made direct observations to the *Kesbangpol* Agency of Cianjur Regency, conducted in-depth interviews with several informants, namely several employees of the Cianjur Regency *Kesbangpol* Agency who were related to the research certificate issuance service and also the users of the research certificate issuance service. In addition, document studies were also conducted to obtain more analysis related to the mechanism for issuing SKP services.

The results of this study indicate that the application of service standards carried out by the *Kesbangpol* Cianjur Regency in providing services for the Issuance of Certificates of Research has not been fully implemented optimally. Even so, at this time the service for issuing research certificates at *Bakesbangpol* Cianjur Regency has begun to improve its service standards. Following the results above, some research suggestions can be given, namely, Badan kesbangpol need to rearranged and also organize the service requirements in accordance with established regulations and applying communication media in both electronic and non electronic forms.

Keywords: Compliance Operation, Research Certificate Issuance Service, Kesbangpol Agency, Cianjur Regency.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas khadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Cianjur,Provinsi Jawa Barat”. Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat wajib untuk mendapatkan gelar sarjana yang harus diselesaikan oleh seluruh mahasiswa Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan bantuan, doa, dan masukan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa karna dengan rahmatNya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kepada orang tua saya, Ibu Maya Tanjung dan Ayah Ahmad Fadil Amini yang telah membesarkan serta memberikan dukungan moril dan materil serta doa dan seluruh bentuk dukungan lainnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
3. Bapak Dr.Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian Skripsi.
4. Pak Deny M Tri Aryadi, selaku Dosen Wali saya yang selalu mengingatkan dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi agar tepat waktu.
5. Mas Sakti Herwanto, S.IP., MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan, yang juga selaku dosen pembimbing penulis yang

telah sabar meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan, bimbingan dan memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Segenap dosen program Studi Ilmu Administrasi Public Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan wawasan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cianjur terutama Teh tika, Mas Rizal dan Bapak Yassir selaku informan yang telah membantu peneliti dalam memenuhi proses pengumpulan data.
8. Seluruh keluarga penulis, terutama Uwa Mala Tanjung, Sagia Hutmair, dan Bu Indah yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat terdekat saya, Yodi Anggara Sugianto yang senantiasa menemani, mendukung, membantu, menghibur dan juga menyemangati penulis selama penulis menyusun skripsi ini.
10. Sahabat saya Rahmaditha Setiani, Resendriya Ramadhanty, Nenden Rachma Nabila, Farah Ladiva dan Bianty Mutiara yang selalu ada dan menjadi penghibur serta memberi dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan saya Tanti Ariffin, Meilyn Widiyanti, Siti Siswanti, dan Ninda Fauziah yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan juga memberikan dukungan dan masukan selama penulis menyusun skripsi.
12. Sahabat SMA saya Khofidah Ainnurahma, Siti Farida dan Desna Melinda yang selalu memberi dukungan penulis dan mengingatkan agar cepat lulus.
13. Sahabat kecil saya Riani dan Siska yang selalu memberi saran dan semangat kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

14. Kucing kesayangan saya Wipi, yang selalu menyemangati dan menemani dikala penulis sedih dan senang selama penulisan skripsi ini.
15. Seluruh teman teman satu angkatan Ilmu Administrasi Publik 2017
16. Sobat pertiktokan saya Angela Vina dan Angel yang selalu menghibur dan menyemangati penulis selama penyusunan skripsi ini.
17. Dan terakhir saya berterimakasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan dalam menghadapi segala hal selama ini.

Akhir kata, penulis doakan semoga Allah SWT membalas kebaikan rekan-rekan semua yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini dan mohon maaf apabila ada kesalahan kata maupun perbuatan baik yang disengaja dan tidak disengaja. Sekali lagi saya ucapkan Terima Kasih yang sedalam-dalamnya. Penulis berharap dengan tersusunnya skripsi ini, dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Bandung, 10 Juli 2021

Penulis,

Nahla Sidqi Ainayah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Pelayanan Publik	13
2.2 Standar Pelayanan Public	15
2.3 Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik	17
2.4 Penerapan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Compliance Operations	19
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian	25
3.2 Peran Peneliti	27
3.3 Lokasi Penelitian	27
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	27
3.5 Analisis data	31
3.6 Pengecekan Keabsahan Temuan	32
3.7 Oprasional Variabel	33
BAB IV PROFIL PENELITIAN	41
4.1 Produk Pelayanan Surat Keterangan Penelitian	41
4.2 Profil Kesbangpol Kab. Cianjur	42
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Kewaspadaan Dini Daerah	43
4.2.2 Visi Misi Kesbangpol Kab. Cianjur	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	47
5.1 Kebijakan dan Prosedur	48
5.1.1 Terdapat kebijakan dan prosedur pelayanan Surat Keterangan Penelitian	49

5.1.2	Kebijakan dan prosedur produk Surat Keterangan Penelitian mudah untuk diakses oleh pengguna layanan.....	51
5.1.3	Pelayanan dilaksanakan sesuai kebijakan dan prosedur pelayanan Surat Keterangan Penelitian.....	53
5.2	Komunikasi	56
5.3	Pendidikan dan Pelatihan	59
5.4	Monitoring dan Audit.....	61
5.5	Etika	63
5.6	Investigasi dan Pelaporan Program	65
5.7	Peran Manajer Bisnis	68
5.7.1	Para pejabat structural yang terkait dengan program pelayanan surat keterangan penelitian memahami peraturan yang terkait dengan standar kepatuhan produk pelayanan SKP.....	69
5.7.2	Para pejabat structural yang terkait dengan program pelayanan surat keterangan penelitian dapat memberikan masukan kepada pegawai dalam meningkatkan kepatuhan dan memberikan usulan/ide dalam menyusun/memperbaiki panduan kepatuhan.....	70
5.8	Biaya.....	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		74
6.1	Kesimpulan.....	74
6.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN.....		82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Pemerintahan Kabupaten Cianjur 2019.....	6
Tabel 5.1 Hasil Survey Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Cianjur terkait Kebijakan dan Prosedur.....	51
Tabel 5.2 Hasil Survey Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Kesbangpol Kab.Cianjur terkait Komunikasi.....	58
Tabel 5.3 Hasil Survey Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Kesbangpol Kab.Cianjur terkait Program Pelaporan.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Zona Merah Kabupaten dan Kota.....	5
Gambar 5.1 Peryaratan Pelayanan yang terdapat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Cianjur.....	55
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Cianjur.....	45

DAFTAR SINGKATAN

Bakesbangpol : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

SKP : Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan public merupakan jenis pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Hal ini seharusnya direspon pemerintah dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan. Pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan atau suatu pelaksanaan yang dilakukan oleh pemerintah kepada beberapa masyarakat yang menggunakan layanan tertentu guna untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan terhadap kinerja maupun kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah. Pada hakikatnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat ini merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yang dimana

¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

tujuan pelayanan publik ini sendiri yaitu untuk mewujudkan batasan hubungan mengenai hak tanggung jawab, menyelenggarakan pelayanan publik yang layak sesuai asas umum pemerintah, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan public.

Dalam rangka menjalankan pelayanan public yang baik dan efektif, pelayanan public ini memiliki standar pelayanan public yang juga telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009. Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas². Pentingnya standar pelayanan publik ini diperkuat dengan disahkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan dari pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public.

Standar pelayanan public ini sangat penting untuk menjamin efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dimana masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan dalam suatu pelayanan baik mengenai prosedur, mekanisme pelayanan, biaya hingga jangka waktu yang dapat diketahui masyarakat. Selain itu, efektivitas pelayanan public tersebut menjadi penting dikarenakan,

² H.Zarkani, 2020. "*Standar Pelayanan Publik*" diakses dari <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik> pada tanggal 6 oktober 2020

masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang nyaman, adil, cepat, transparan dan akurat. Mengingat bahwa mendapatkan pelayanan public yang baik dan benar adalah hak konstitusi masyarakat. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Bagian Ketiga Hak dan Kewajiban bagi Masyarakat Pasal 18 yaitu masyarakat berhak untuk mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Untuk dapat memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan public berjalan sesuai dengan standar yang ada, maka perlu diinisiasi mekanisme kepatuhan terhadap standar pelayanan public tersebut. Sebagai gambaran, jika suatu organisasi tidak mengikuti standar pelayanan public yang baik seperti halnya, yang dimana tersebut organisasi tidak memiliki layanan komunikasi dan informasi, maka pengguna layanan akan sulit untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan. Selain itu pengabaian terhadap kepatuhan standar pelayanan publik mendorong terjadinya potensi perilaku maladministrasi dan perilaku koruptif. Perilaku itu tidak hanya dilakukan oleh sumber daya manusia aparatur pemerintah secara individu, namun cenderung terjadi secara sistematis dalam instansi pelayanan public, yang mana jika hal perilaku organisasi tersebut terjadi dalam jangka panjang, tidak menutup kemungkinan pengabaian terhadap standar pelayanan publik berpotensi mengakibatkan penurunan kredibilitas

peranan Pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator pembangunan pelayanan publik.³

Ketentuan mengenai kepatuhan dalam standar pelayanan public telah pemerintah bentuk melalui suatu lembaga yang berfungsi untuk mengawasi dan menilai suatu pelaksanaan pelayaan adalah Ombudsman RI. Dalam pemerintahan Ombudsman RI adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan.⁴ Ombudsman RI selaku lembaga yang berperan untuk mengawasi eksternal pelayanan public, telah melaksanakan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan public pada Kementrian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 yang menuntut Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Salah satu pokok pikiran dalam Peraturan Presiden tersebut menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target capaian RPJMN.⁵

Salah satu hasil dari pelaksanaan fungsi Ombudsman RI tersebut terlihat pada data yang dikeluarkan Ombudsman RI yaitu, kepatuhan standar pelayanan public yang

³ Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan 2019

⁴ Ombudsman RI. *Profile Ombudsman*, <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pftt> pada tanggal 6 oktober 2020

⁵ Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan 2019

dilakukan oleh pemerintah baik di kota maupun di kabupaten pada tahun 2018 – 2019. Adapun hasil penelitian yang dilakukan Ombudsman RI dapat dilihat dari bagan di bawah ini:

Gambar 1.1 Perbandingan Zona Merah Kabupaten dan Kota



Sumber : Ombudsman RI

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa hasil Penilaian diklasifikasikan dengan menggunakan *traffic light system* (Zona Merah, Zona Kuning, dan Zona Hijau). Zona Merah adalah klasifikasi untuk tingkat kepatuhan rendah, Zona Kuning untuk tingkat kepatuhan sedang, dan Zona Hijau untuk tingkat kepatuhan tinggi.⁶ Berdasarkan data yang dirilis oleh Ombudsman tersebut di atas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2019 pemerintahan di Kabupaten yang termasuk zona merah masih tergolong tinggi yakni 26,5% sedangkan pada pemerintahan kota hanyalah 19,4%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan di kabupaten masih rendah jika dibandingkan dengan pemerintahan kota.

⁶ Laporan Tahunan Ombudsman RI 2019

Merujuk dari hasil analisis yang telah peneliti lakukan, peneliti mendapati bahwa memang terdapat banyak kabupaten dengan tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan public yang sedang atau rendah. Bersumber dari data yang juga dikeluarkan oleh Ombudsman RI, Ombudsman RI telah melakukan survey penilaian kepatuhan di 12 Kota Kabupaten pada 2019 yaitu Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Purwakarta, Subang, Banjar, Cimahi, Kota Cirebon, Kota Tasikmalaya, Cianjur, Kuningan, Pangandaran, dan Sumedang.⁷ Berdasarkan riset yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI, Badan Kesbangpol Kab.Cianjur terbukti menjadi lembaga dengan nilai kepatuhan paling rendah dengan nilai 5 dari 100.

Tabel 1.1 Hasil Survey Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik di Pemerintahan Kabupaten Cianjur 2019.

No.	Nama Unit Layanan	Produk Pelayanan	Nilai
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan	71.00
2.	Dinas Perhubungan	Pengujian Kendaraan Bermotor	64.00

⁷ Ombudsman,2019. ⁸ Kota dan Kabupaten Zona Hijau Pelayanan Publik <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/t/pwk--8-kota-dan-kabupaten-zona-hijau-pelayanan-publik> pada tanggal 13 oktober 2020

3.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Izin Lembaga Pelatihan Kerja	57.00
4.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	52.50
5.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non-Formal	13.00
6.	Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian	Izin Koperasi Simpan Pinjam	7.50
7.	Dinas Sosial	Rekomendasi Surat terhadap Orang Terlantar	7.50
8.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Surat Keterangan Penelitian	5.00

Sumber : Ombudsman Perwakilan Jawa Barat

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa masalah kepatuhan terhadap standar pelayanan public yang terdapat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Cianjur terletak pada produk pelayanan Surat Keterangan Penelitian. Meskipun pelayanan penerbitan surat keterangan penelitian tidak seperti pelayanan adminisratif, yang dimana pelayanan tersebut sudah pasti dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Pelayanan penerbitan SKP juga perlu untuk memperhatikan kepatuhan pada standar

pelayanan publik. Karena jika kepatuhan terhadap standar pelayanan pada pelayanan Surat Keterangan Penelitian tidak diterapkan secara maksimal, maka akan berimplikasikan pada hambatan peneliti untuk melakukan penelitian, dan juga menimbulkan kebingungan bagi para peneliti jika tidak adanya informasi yang jelas terkait kebijakan dan prosedur pembuatan Surat Keterangan Penelitian.

Rendahnya nilai kepatuhan standar pelayanan publik pada Kesbangpol Kabupaten Cianjur ini didukung dengan hasil observasi langsung yang telah peneliti lakukan. Pada proses pelayanan penerbitan Surat Keterangan Penelitian ternyata tidak tersedia

1. Maklumat pelayanan
2. Kontak pelayanan baik berupa telfon,FAQ ataupun email
3. Mekanisme pengaduan layanan baik pada website maupun dikantornya langsung.

Hal tersebut dapat menyebabkan kebingungan bagi pada pengguna layanan karena tidak tersedianya kejelasan informasi yang dapat mereka akses dan kepastian hukum yang seharusnya mereka dapatkan. Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya prinsip-prinsip yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pemerintah dalam memberikan pelayanan, prinsip-prinsip tersebut meliputi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,

ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana yang di amanatkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Selain itu, indikasi permasalahan tersebut semakin diperjelas dengan adanya fenomena pungli secara tidak langsung yang terdapat di Badan Kesbangpol Kabupaten Cianjur. Hal ini didukung dari pemaparan salah satu pengguna pelayanan Surat Keterangan Penelitian berinisial RS yang mengatakan bahwa *“sebenarnya sih mereka gak minta, cuman ya aku pengen cepet jadi ya aku kasih selipan”*. Meskipun hal tersebut dilakukan atas inisiasi pengguna layanan sendiri, akan tetapi sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil pada pasal 4 nomor 8 yang menyebutkan *“dilarang menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya”*

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menelaah lebih jauh mengenai Penerapan Standar Pelayanan Public pada Pelayanan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (kesbangpol) Kabupaten Cianjur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu *“Bagaimana Penerapan Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Cianjur?”*

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan yaitu “Untuk mengetahui Penerapan Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Cianjur”

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cianjur

Penulis berharap setelah penelitian yang dilakukan oleh penulis ini dapat memberikan saran maupun masukan bagi para penyelenggara layanan dan pejabat struktural agar dapat menangani dan mengambil langkah yang tepat untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan public di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cianjur

2. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini bertujuan untuk mengimpelentasikan teori yang telah dipelajari semasa kuliah dengan kenyataan dilapangan yang sebenarnya. Sehingga penulis dapat memiliki gambaran mengenai permasalahan yang sebenarnya yang terdapat di lapangan

3. Manfaat bagi akademis

Penulis berharap dengan dituliskannya penelitian ini, akan meningkatkan dan memperluas pengetahuan para pembaca mengenai permasalahan yang telah

terjadi dan juga bisa menjadi referensi bagi para pembaca yang ingin/sedang melanjutkan/membuat penelitian kedepannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diperoleh untuk mempermudah memahami pembahasan dalam suatu penelitian dan memberi gambaran mengenai apa yang dijelaskan dalam suatu penelitian. Maka dari itu akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan dalam penelitian ini secara garis besar, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN. Dalam BAB I dijelaskan mengenai beberapa hal yang terkait dengan judul penelitian, yang diuraikan pada latar belakang, lalu menjelaskan juga mengenai apa yang menjadi fokus utama dan apa yang menjadi masalah penelitian. Serta menjelaskan mengenai tujuan dan manfaat apa yang terdapat pada penelitian ini, dan bagaimana sistematika penulisannya.

BAB II KAJIAN PUSTAKA. Dalam BAB II dijelaskan mengenai teori-teori yang terkait dalam penelitian ini, seperti penjelasan mengenai pelayanan public, standar pelayanan publik, kepatuhan terhadap standar pelayanan public, dan penerapan standar pelayanan public berdasarkan teori *Compliance Operations*.

BAB III METODE PENELITIAN. Dalam BAB III dijelaskan mengenai metode penelitian apa yang akan digunakan dalam penelitian ini, jenis penelitian apa yang akan digunakan, dimana lokasi penelitiannya, cara menganalisis data, lalu menjelaskan mengenai pengecekan keabsahan data, serta menuliskan oprasional variable

BAB IV PROFIL PENELITIAN. Dalam BAB IV dijelaskan mengenai informasi tentang objek penelitian yaitu pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cianjur.

BAB V HASIL PENELITIAN. Dalam BAB V akan memaparkan hasil yang telah peneliti temukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN. Dalam BAB VI menguraikan kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan hasil yang telah peneliti temukan dilapangan

DAFTAR PUSTAKA