
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PELAYANAN PERIZINAN SURAT IZIN PENELITIAN DI BAKESBANGPOL KOTA BATU

Nara Winda Agustiningtyas¹, Ali Roziqin², Salahudin³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan, Universitas
Muhammadiyah Malang

Email: narawinda44@gmail.com

Abstrak

Langkah awal individu/lembaga penelitian diwajibkan untuk mengurus perizinan kegiatan riset terlebih dahulu untuk mendapatkan izin untuk mengakses data maupun narasumber pemerintah, jaminan perlindungan, untuk kelancaran pelaksanaan lapangan, yang dikeluarkan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Akuntabilitas sangatlah dianggap penting untuk meningkatkan penyediaan layanan. Sebagai organisasi pelayanan publik, penilaian atas pelayanan BAKESBANGPOL Kota Batu diserahkan kepada masyarakat. Pada saat ini memberikan layanan pendaftaran izin survei dan magang secara dilakukan manual. Hal tersebut tentu tidak efektif karena semua aktivitas yang ada membutuhkan waktu yang lama. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui praktik akuntabilitas layanan publik serta kendala/hambatan pada pelayanan surat izin penelitian di BAKESBANGPOL di Kota Batu. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dalam penilaian Indeks Kepuasan (IKM) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menduduki peringkat pertama TOP 10 (IKM) Jawa Timur dengan nilai 97.96 jumlah responden 2200 orang. Meskipun BAKESBANGPOL Kota Batu menduduki peringkat pertama namun pada faktanya indikator asas dan prinsip akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan tidak berjalan dengan optimal proses pengambilan data IKM tidak berdasarkan pada proses pelayanan namun data yang di ambil berdasarkan pameran Inovasi yang diselenggarakan, akses website online belum terbaru, ketepatan waktu SOP pelayanan.

Kata Kunci: *Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Surat Izin Penelitian*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki fungsi melayani segala kepentingan masyarakat, dalam mengemban amanah tersebut pemerintah harus menjalankan sesuai dengan peraturan yang perundang undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih belum efektif dan efisien, prosedur dan biaya serta akses yang sulit membuat jauh dari harapan masyarakat Indonesia. Memiliki kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diperlukan dalam sebuah perusahaan atau lembaga pendidikan saja namun dalam sebuah instansi pun diperlukan kualitas pelayanan yang baik terutama pada instansi yang berfokus pada penyedia layanan publik (Rana & Hoque, 2020). Akuntabilitas sangatlah dianggap penting untuk meningkatkan penyediaan layanan. Pada dasarnya, akuntabilitas menuntut pejabat pemerintah untuk menjelaskan tindakan mereka kepada publik dan disertai dengan beberapa bentuk penegakan untuk menghukum kinerja yang buruk. Dengan rasa kepemilikan tanggung jawab penyediaan layanan kepada masyarakat, pemerintah memiliki prioritas penuh untuk warganya (Resnick, 2022).

Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu yakni memberikan layanan seperti menerima surat masuk dan surat keluar, menerima tamu yang akan membuat surat izin penelitian, wawancara, survey, dan surat keterangan magang, menerima tamu yang memiliki kepentingan dengan pegawai Bakesbangpol. Kemendagri mengeluarkan peraturan baru terkait izin penelitian Pada 17 Januari 2018, yakni Permendagri No 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian(Peraturan Menteri Dalam Negeri, 2018). Peraturan ini sejatinya merupakan revisi dari Permendagri sebelumnya, yakni Permendagri No 64 Tahun 2011 Permendagri No 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Sistem yang ada pada saat ini telah mampu memberikan layanan pendaftaran izin survei dan magang secara manual. Semua proses yang dimulai dari pemohon yang mendatangi Kantor Kesbangpol Kota Batu dan menyerahkan berkas-berkas yang terkait. Hal tersebut tentu tidak efektif karena semua aktivitas yang ada membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan surat izin

pendaftaran (Ra'is et al., 2020). Seperti hasil wawancara membutuhkan 1-2 hari untuk menyelesaikan semua proses yang ada. Proses tersebut juga akan berlangsung lama jika Kepala Kantor Kesbangpol tidak ada ditempat. Disisi lain diperlukan kemudahan bagi pemohon untuk melakukan pendaftaran yang berada jauh dari Kantor Kesbangpol Kota Batu. Kemudian perlunya mempermudah setiap pihak terkait dalam menangani setiap proses. Seperti diperlukannya pertimbangan oleh OPD yang dituju untuk memberikan izin magang dan survei (Setiawan et al., 2020).

Berdasarkan pengalaman yang di dapat bahwasannya kualitas pelayanan di Bakesbangpol masih memiliki kekurangan, ada beberapa indikator yang masih belum terpenuhi seperti ruang tunggu yang masih kurang, antrian menunggu yang tidak pasti, fasilitas yang masih kurang lengkap, akses website online yang masih belum terbaru. Dari data yang diperoleh peneliti melalui Rencana Strategis BAKESBANGPOL Kota Batu tahun 2018 menerangkan bahwa terdapat beberapa kelemahan (Weaknesses) yaitu:

1. Kurang optimalnya kompetensi Sumber Daya Aparatur yang ada;
2. Belum optimalnya pemanfaatan sarana Teknologi Informasi yang ada dalam pemerintahan;
3. Kurangnya upaya secara langsung dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu untuk mensosialisasikan secara langsung terhadap masyarakat;
4. Kurang tepatnya tupoksi tugas yang diberikan mengakibatkan tumpang tindih dengan Badan/Dinas/Kantor lain.

Pelayanan publik di Kota Batu, khususnya pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik harus terus ditingkatkan, salah satunya adalah kota yang memiliki pelayanan publik yang baik dan akuntabilitas dapat dikur serta diuji, sehingga Pemerintah Kota Batu membuat kebijakan perijinan untuk melayani segala kebutuhan masyarakat. Maka sangat di butuhkan pelayanan yang efisien di kantor BAKESBANGPOL Kota Batu. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian mengenai bagaimana proses tata kelola kesbangpol dalam pelayanan surat izin penelitian untuk membangun akuntabilitas (Aziz & Rahmadani, 2019).

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Praktik Akuntabilitas Layanan Publik pada Pelayanan surat izin penelitian di BAKESBANGPOL Kota Batu dan Untuk mengetahui kendala/hambatan pelayanan surat izin penelitian, yang harapannya nanti dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa mengenai akuntabilitas pelayanan. Sehingga mahasiswa dapat menjadikan penelitian ini sebagai gambaran, bahan referensi untuk mata kuliah (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih agar membantu peneliti memberikan gambaran secara sistematis dan akurat berdasarkan fakta ada dilapangan (Yuliani, 2020) khususnya pada pelayanan publik yang ada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu. Teknik Pengumpulan Data penelitian ini yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan semi struktur yang mana peneliti mewawancarai kepada staf Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota batu dan penerima layanan yakni mahasiswa yang akan melakukan perizinan (Rahayu & Purnamasari, 2023).

Analisis data dalam survei kualitatif telah dilakukan selama dan setelah survei lapangan, observasi, dan survei lapangan. Data untuk penelitian ini berasal dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh ke dalam kategori, mendeskripsikan data dalam satuan, menganalisis data penting, menyusun atau menyajikan data dalam format laporan sesuai subjek penelitian, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami (Usman et al., 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan pemberian pelayanan publik adalah untuk menyediakan Kepastian hukum antara pelaksana dan penerima layanan untuk pelaksanaan Kualitas layanan. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah Masyarakat pada dasarnya harus memenuhi harapan dan kebutuhan, karena pada dasarnya fungsi pelayanan publik

adalah untuk memenuhi kebutuhan publik (Jaya et al., 2021). Sebagaimana yang diamanatkan dalam peraturan menteri nomor 138 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan dan perizinan non pemerintahan daerah wajib menyusun, menetapkan, melaksanakan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam menyelenggarakan pelayanan di lingkungan masing masing (Nurdin, 2019).

Standar pelayanan merujuk pada seperangkat pedoman dan kriteria yang di tetapkan oleh sebuah organisasi untuk mengukur dan memastikan kualitas pelayanan mencakup responbility, kualitas layanan dan waktu respon, tingkat kepuasan pelanggan etika dan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan oleh organisasi dan memberikan kerangka kerja yang dapat di ukur untuk memahami sejauh mana organisasi mampu memberikan tujuan pelayanan. Menurut pemikiran Edwood (2006) untuk mengukur akuntabilitas agar tercapainya tujuan penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator kinerja meliputi:

a. Akuntabilitas prosedur pelayanan yang dijalankan.

Mekanisme Perijinan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu brdasarkan SOP Badan Kesatuan bangsa dan politik atas dasar hukum Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 tahun 2011. Menjelaskan mekanisme tersebut yang masih manual yakni mulai dari tahap pengajuan surat ijin penelitian/magang pemohon yang mendatangi langsung Kantor Kesbangpol Kota Batu dan menyerahkan berkas-berkas yang terkait, jika belum lengkap berkas tersebut pemohon harus melengkapi dahulu dan kembali lagi, setelah berkas lengkap staf Bakesbangpol akan memproses surat perijinan tersebut dan mendisposisikan surat kepada Kepala Badan, yang memerlukan waktu 1-2 hari jika Kepala Badan tidak sedang Dinas Luar, bila surat sudah ditandatangani Kepala Badan surat dapat diambil untuk diserahkan secara langsung kepada OPD yang akan dituju, jika sudah terverivikasi dari OPD yang dituju surat dapat diserahkan kembali ke Kantor BAKESBANGPOL untuk di tanda tangani persetujuan oleh Kepala Badan dan memerlukan waktu 1-2 hari jika Kepala badan tidak sedang Dinas Luar (DL), Proses hasil permohonan bisa didapatkan dengan menghubungi pihak umum yang ada dalam biro umum melalui media telepone terlebih dahulu

kemudian bisa mengambil surat apabila mendapatkan persetujuan dengan menyebutkan nama dan jika surat sudah tertandatangani maka pemohon bisa datang ke Mal Pelayann Publik pemerintahan Kota Batu.

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien dan akuntabl, Pemerintah Kota Batu telah menetapkan Aplikasi SRIKANDI (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) sebagai aplikasi umum layanan tata naskah dinas elektronik dan kearsipan dinamis terintegrasi pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Batu. Dari yang sebelumnya menggunakan manual lalu berpindah menggunakan aplikasi SRIKANDI. Setelah 6 bulan penggunaan aplikasi SRIKANDI mulai tanggal 1 November 2023 surat keterangan penelitian berbasis elektronik di pindahkan melalui aplikasi Sicantik yang akan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal Satu Pintu (DPMPTSP). Sesuai dengan peraturan Permendagri no 3 tahun 2018 Bupati/Wali Kota melalui Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten/Kota dan berkoordinasi dengan Badan/Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten/Kota untuk penerbitan surat izin penelitian Kabupaten/Kota. Hasil verifikasi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten/Kota dikoordinasikan kepada Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten/Kota untuk dikaji terhadap dampak negatif yang diperkirakan akan timbul. Sering berpindah-pindahnya sistem dan terlalu banyak sistem yang dipakai mengakibatkan staff akan membutuhkan waktu yang lama dan sulit untuk beradaptasi dengan sistem pengelolaan persetujuan perizinan surat yang baru. Hal ini berdampak pada penerima layanan yang kebingungan dalam pengajuan surat izin penelitian, dikarenakan tidak maksimalnya sistem yang dipakai.

b. Akuntabilitas Publik dalam biaya pelayanan.

Biaya merupakan salah satu ukuran penting yang menunjukkan akuntabel tidaknya suatu pelayanan publik(S Nugrahinni & Nurcahyanto, 2021). Biaya umumnya dikaitkan dengan tingkat akuntabilitas pelayanan karena transparansi biaya dalam pelayanan merupakan hal yang rentan. Biaya yang dimaksud merupakan besaran biaya yang dikenakan atas suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini terkait penerbitan surat izin penelitian (Imantari

et al., 2023). Pelayanan surat izin penelitian di Bakesbangpol memang tidak dipungut biaya sepeserpun akan tetapi adapun keluhan dari penerima layanan terkait pembayaran pembelian pulsa, dikarenakan Bakesbangpol sendiri tidak memiliki akses website maupun nomor WhatsApp (WA) dan untuk pengurusan surat ijin magang diperlukan biaya untuk membuat BPJS ketenagakerjaan yang bersifat wajib. Peneliti menanyakan terhadap informan terkait apakah ada biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan surat ijin tersebut:

“Untuk pengurusan surat izin penelitian ini memang tidak membayar namun diperlukan pembelian pulsa untuk telfon kepada BAKESBANGPOL dikarenakan nomor yang diberikan oleh BAKESBANGPOL adalah nomor telpon umum. Untuk pengurusan surat ijin magang diperlukan biaya untuk membuat BPJS ketenagakerjaan yang bersifat wajib mempunyai BPJS ketenagakerjaan selama melakukan aktifitas magang di instansi Kota Batu”

Dari keluhan tersebut peneliti mendapatkan jawaban dari wawancara yang peneliti lakukan staff Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang bertugas sebagai pengelola surat masuk, mengenai permasalahan tersebut mengungkapkan:

“Kantor kami masih belum memiliki fasilitas WhatsApp (WA) untuk mempermudah pemohon surat ijin dalam menanyakan terkait informasi surat agar tidak perlu membeli pulsa dalam menanyakan terkait surat. Untuk pembayaran BPJS bersifat wajib dikarenakan sudah keputusan dari pihak BPJS itu sendiri, mengapa diwajibkan? Dikarenakan bentuk perlindungan sosial ekonomi bagi pengguna. Program ini digunakan untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi melalui mekanisme asuransi sosial. Karena pernah terjadi kecelakaan terhadap mahasiswa magang dan pihak keluarga meminta ganti rugi terhadap pihak kantor, dan kami meminimalisir hal tersebut”

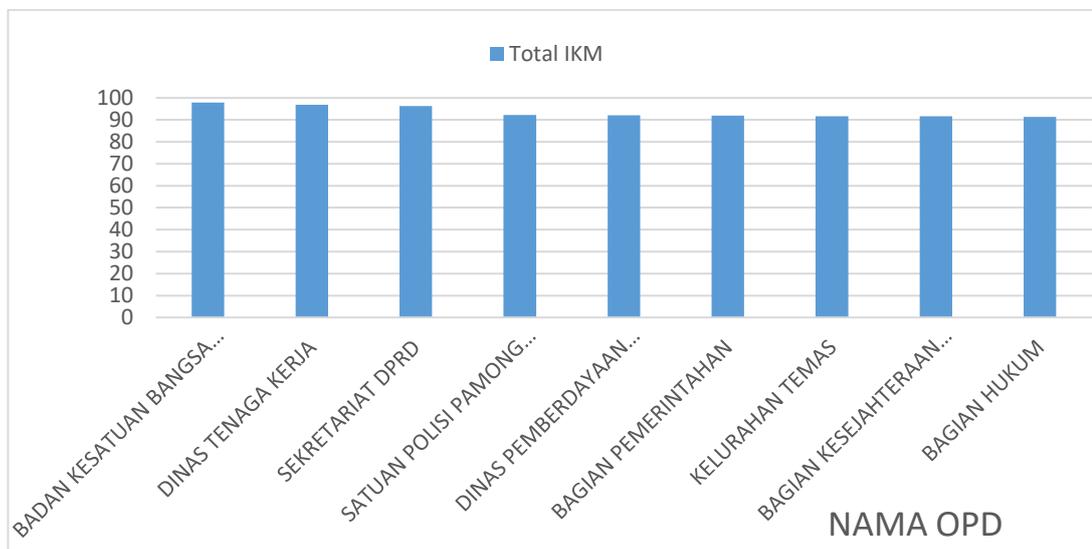
c. Akuntabilitas dalam kualitas pelayanan

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat

kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (Rismatuti et al., 2022). Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang sebelumnya belum pernah dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebanyak 40 OPD di Pemerintah Kota Batu berpartisipasi dalam Pameran Inovasi Pelayanan Publik di depan Balai Kota Among Tani Batu sejak 18-20 Oktober 2023. Berbagai inovasi dipamerkan secara langsung kepada masyarakat. Bahkan dalam pameran tersebut masyarakat bisa menilai langsung apakah inovasi yang dimiliki OPD bermanfaat atau tidak. Dilakukannya Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dari hasil penelitian penulis tentang Akuntabilitas pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, maka tanggapan responden atas Akuntabilitas yang diterapkan pada Unit Pelayanan Langsung yang ada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah:

Gambar 1. Grafik TOP 10 Nilai IKM Kota Batu



Sumber: <https://sukma.jatimprov.go.id/fe/kabkot/3579>

Dalam penilaian Indeks Kepuasan di atas (IKM) per bulan Oktober Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menduduki peringkat pertama TOP 10 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Jawa Timur dengan nilai 97.96 dan jumlah responden sebanyak 2200 orang, di posisi kedua Dinas Tenaga Kerja dengan nilai 96.85 dan jumlah responden sebanyak 3629 orang, Posisi ketiga Sekretariat DPRD dengan nilai 96.25 dan jumlah responden sebanyak 1400 Orang.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu menduduki peringkat pertama namun pada faktanya indikator asas dan prinsip akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan tidak berjalan dengan optimal, akses website online yang masih belum terbaru, ketepatan waktu SOP pelayanan, dan biaya pelayanan yang masih membebankan penerima layanan. Proses Pengambilan Data IKM tidak berdasarkan pada proses pelayanan namun data yang di ambil berdasarkan pameran Inovasi yang diselenggarakan. Akuntabilitas dapat dicapai jika evaluasi yang digunakan dalam publik menggunakan suara masukan dari publik yang sebenarnya dan apa adanya.

d. Kendala/hambatan pelayanan surat izin penelitian pada BAKESBANGPOL Kota Batu

Kendala dan Hambatan dalam Pencapaian Kinerja serta Langkah Antisipatif yang tertuang dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKJIP) tahun 2022(Batu, 2018). Pelaporan Kinerja adalah salah Satu tahapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, dan menjadi bagian proses penting pertanggungjawaban kinerja dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, efisien dan efektif. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Isu Strategis Berdasarkan Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kota Batu:

Tabel 1. Isu Strategis Berdasarkan Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kota Batu

Aspek	Kajian Capaian Kondisi Saat Ini	Standar Yang Di Gunakan	Faktor Yang Mempengaruhi	Permasalahan
Sekretariat	Peningkatan Kualitas ASN yang menunjang kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu	<ul style="list-style-type: none"> •PP no. 3 Tahun 2007 •PP No 6 Tahun 2008 •Permen PAN dan RB No. 29 Th 2010 •PP No 29 Tahun 2014 	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah SDM yang berkualitas • Ketersediaan Anggaran dan Program Pelatihan/Diklat untuk ASN • Dukungan Data yang terupdate 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan SDM dalam Pelayanan Survey dan tenaga Administrasi

Aspek	Kajian Capaian Kondisi Saat Ini	Standar Yang Di Gunakan	Faktor Yang Mempengaruhi	Permasalahan
	Prosedur (SOP) untuk penyelenggaraan pelayanan Ijin Survey /Penelitian/Magang /KKN /PKL	Walikota Batu No 100 Tahun 2021 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Batu	Ijin Survey/ Penelitian /Magang /KKN terarsip dengan baik	Penggunaan sistem yang terupdate dengan cepat

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKJIP) tahun 2022

Beberapa hambatan yang dihadapi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu dalam penerbitan surat ijin Penelitian/Magang serta kendala dalam teknis pelaksanaan kegiatan oleh staf/pelaksana diantaranya:

- a. Belum ada fasilitas yang memadai dalam layanan untuk melayani dengan maksimal;
- b. Rangkap jabatan karena keterbatasan Staf;
- c. Terlalu cepat untuk perpindahan aplikasi yang digunakan dalam pengurusan surat ijin penelitian/magang;
- d. Validasi jawaban surat penerimaan kepada dinas yang dituju memerlukan waktu yang cukup relatif lama.

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator asas dan prinsip akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan tidak berjalan dengan optimal. Dalam penilaian Indeks Kepuasan (IKM) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menduduki peringkat pertama TOP 10 Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Jawa Timur dengan nilai 97.96 jumlah responden sebanyak 2200 orang. Meskipun BAKESBANGPOL Kota Batu menduduki peringkat pertama namun pada faktanya indikator asas dan prinsip akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan tidak berjalan dengan optimal proses pengambilan data IKM tidak berdasarkan pada proses pelayanan namun data yang di ambil berdasarkan pameran Inovasi yang diselenggarakan. Akses website online yang masih belum terbaru, ketepatan waktu SOP pelayanan, biaya pelayanan yang masih membebankan penerima layanan dan kualitas sarana prasarana alat kerja tidak mengikuti perkembangan Era 4.0.

Beberapa hambatan yang dihadapi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu dalam penerbitan surat ijin Penelitian/Magang serta kendala dalam teknis pelaksanaan kegiatan oleh staf/pelaksana, yang pertama belum ada fasilitas yang memadai dalam layanan untuk melayani dengan maksimal, yang kedua rangkap jabatan karena keterbatasan Staf, yang ketiga terlalu cepat untuk perpindahan aplikasi yang digunakan dalam pengurusan surat ijin penelitian/magang, yang keempat validasi jawaban surat penerimaan kepada dinas yang dituju memerlukan waktu yang cukup relatif lama.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari proses analisis yang dilakukan peneliti, terdapat saran yang disampaikan untuk mengoptimalkan proses akuntabilitas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di Kota Batu yakni yang pertama penyampaian informasi pelayanan perlu dilaksanakan secara jelas kepada masyarakat maupun mahasiswa khususnya informasi terkait kepastian jangka

waktu pelayanan. Sehingga penerima layanan dapat mengetahui dengan jelas kepastian jangka waktu pelayanan dan masyarakat mampu mengestimasi jangka waktu selesainya izin penelitian. Yang kedua diperlukan koordinasi yang jelas antara Bakesbangpol dengan dinas-dinas lain Adanya koordinasi ini bertujuan agar penyelesaian persetujuan penerimaan surat izin penelitian dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu. Yang ke tiga Akuntabilitas dapat dicapai jika penilaian yang digunakan dalam publik menggunakan suara masukan dari publik yang sebenarnya dan apa adanya. Ke empat Mengoptimalkan media untuk berperan lebih aktif dengan memberikan sosialisasi terkait informasi pelayanan baik secara langsung dengan masyarakat maupun tidak langsung seperti menyediakan informasi pelayanan secara lengkap dan menarik melalui website Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu. Dan yang ke lima yakni Mambaharui kualitas sarana prasarana alat kerja sehingga dapat mengikuti perkembangan Era 4.0.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, F. N., & Rahmadani, S. B. (2019). Akuntabilitas Disediakan Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Di Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4.0"*, 25, 24.
- Batu, kesbangpol K. (2018). Struktur Organisasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batu 2018. *Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kantor*.
- Imantari, A. D., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2023). *PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA MALANG (Studi Kasus Pelayanan Publik di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Malang) Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi , 17(8), 13–25.*
- Jaya, I. made, Meutia, F. I., & Yulianti, D. (2021). Inovasi Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Metro Melalui Program Ebook dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Remaja. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 3(1), 61–72. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v3i1.59>
- Kushartiningih, R. dan Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 10(3), 1–18.

- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01–13. <https://doi.org/10.36090/jipe.v1i1.188>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri, R. I. (2018). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian*. 122, 1–13.
- Ra'is, D. U., Setyawan, D., & Dimus, Y. (2020). Efektivitas Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Batu. *Reformasi*, 10(2), 228–235. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1910>
- Rahayu, A. D., & Purnamasari, H. (2023). KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI. *Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, VIII(01), 29–43.
- Rana, T., & Hoque, Z. (2020). Institutionalising multiple accountability logics in public services: Insights from Australia. *British Accounting Review*, 52(4), 100919. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2020.100919>
- Resnick, D. (2022). Does Accountability Undermine Service Delivery? The Impact of Devolving Agriculture in Ghana. *European Journal of Development Research*, 34(2), 1003–1029. <https://doi.org/10.1057/s41287-021-00408-x>
- Rismatuti, Y. S., Herdiana, R., Hmonangan, R., Hayati, U., Rismatuti, Y. S., Herdiana, R., Hmonangan, R., Hayati, U., Masyarakat, I. K., & Publik, P. (2022). 1. Pengelompokan Kepuasan Layanan Perizinan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Cirebon Metode K- Means Clustering. *Ilmiah Bertik*, 13(02), 221–228.
- S Nugrahinni, S., & Nurcahyanto, H. (2021). Analisis Faktor Kinerja Organisasi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Semarang. *Journal Administrasi Publik*, 4(2), 433. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18076>
- Setiawan, M., Ramdhani, H., & Darmawan, C. (2020). Strategi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung Dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia Unggul. *Jurnal Pertahanan & Bela Negara*, 10(3), 249. <https://doi.org/10.33172/jpbh.v10i3.1111>
- Usman, N. N., Usman, J., & Abdi. (2016). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Sim) Di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar. *Administrasi Publik*, 2(2), 195–205.
- Yuliani, W. (2020). METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING. *Quanta*, 4(1), 44–51. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>