

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Tata kelola pemerintahan pada pelayanan arsip Badan Pertanahan Nasional Kota Depok maka diperoleh beberapa temuan berdasarkan karakteristik Tata kelola atau yang disebut *good governance* yang dikemukakan oleh konsep *United Nations Development Programme* (UNDP) yaitu *Capable*, *Responsive*, *Participation*, dan *Transparent* dengan kesimpulan sebagai berikut:

*Capable*, bagian kearsipan BPN Kota Depok sudah menerapkan karakter *capable* untuk mewujudkan tata kelola pemerintah (*good governance*) meskipun masih banyak hal yang harus dibenahi dan diperhatikan seperti sarana dan prasarana serta fasilitas untuk mendukung ketepatan dan kecepatan proses pelayanan.

*Responsive*, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas atau pegawai bagian kearsipan BPN Kota Depok sudah memiliki *responsive* yang cukup baik. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari masyarakat, namun demikian masih ada kekurangan yang dirasakan yaitu terkadang proses pelayanan membutuhkan banyak waktu sehingga masyarakat harus menunggu lama karena mengantri.

*Participation*, pada bagian Arsip pada BPN Kota Depok sudah menerapkan dimensi *participant* dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui ketersediaan *platform online* dimana masyarakat bisa mengakses informasi dan

mengajukan permohonan pendaftaran tanah. Dengan demikian masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luwes karena bisa memperoleh pelayanan secara *online*.

*Transparent*, bagian Kearsipan pada BPN Kota Depok sudah menerapkan

dimensi *transparent* dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui adanya transparansi persyaratan dan prosedur dalam pelayanan yang diberikan, contohnya seperti *hotline* atau media sosial Instagram bahkan secara langsung melalui petugas loket. Dengan demikian masyarakat tidak akan merasa bingung dan terkejut karena sudah memiliki akses untuk mengetahui prosedur dan persyaratannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai Tata kelola pemerintahan pada pelayanan Arsip Badan Pertanahan Nasional Kota Depok yang telah dijabarkan sebelumnya maka ditemukan beberapa kekurangan, sehingga penulis mengusulkan saran sebagai berikut.

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat lebih menggali teori-teori yang relevan untuk dipakai dalam penelitian, khususnya tentang penerapan prinsip Tata Kelola pada instansi pemerintah.
2. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan teknik analisis data yang lain untuk menemukan faktor-faktor yang mendukung

penerapan prinsip good governance atau Tata Kelola pada instansi pemerintah.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Divisi Kearsipan BPN Kota Depok sebaiknya meningkatkan digitalisasi dengan penggunaan internet dan elektronik Perangkat

lunak dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan efektivitas proses pemberian pelayanan Agar lebih optimal dan sejalan dengan prinsip prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

2. BPN Kota Depok sebaiknya menyediakan sarana dan fasilitas untuk mengurangi lamanya antrian tunggu yang dirasakan masyarakat.

