

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis yang telah penulis kemukakan di bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis menarik kesimpulan berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilakukan dan memberikan saran berkaitan dengan Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Nagerawe Kecamatan Boawae Kabupaten Nagekeo.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Produktivitas

Dalam penelitian ini untuk mengukur produktivitas kerja pegawai desa menggunakan indikator yaitu: kemampuan aparat desa dalam menyelesaikan proses pembuatan surat dan hasil yang dicapai. Dari indikator tersebut menunjukan produktivitas pegawai desa dalam melakukan pelayanan administrasi dapat dikatakan belum cukup baik. Dengan demikian produktivitas kerja aparat desa masih harus ditingkatkan lagi dalam hal manajemen waktu sehingga surat bisa selesai tepat waktu.

2. Kualitas Layanan

Untuk melihat kualitas layanan dari pegawai desa menggunakan 3 indikator yaitu: ketersediaan fasilitas kerja, ketepatan waktu dan kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan dalam proses pembuatan surat dapat dikatakan belum cukup baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia,

keterlambatan pegawai desa yang sering terjadi, kondisi ruangan yang kurang kondusif dan sarana prasarana yang belum cukup memadai.

3. Responsivitas

Untuk responsivitas pegawai desa dalam menanggapi keluhan masyarakat dilihat dari kecepatan menanggapi keluhan serta tingkat kepekaan aparat desa dalam menanggapi keluhan dikatakan sudah cukup baik. Dimana aparat desa sangat responsif selama proses pelayanan berlangsung. Namun yang menjadi perhatian saat ini adalah masih ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan dalam proses pengurusan surat, hal ini dikarenakan aparat desa tidak menyediakan papan informasi di kantor desa. Dan juga petugas pelayanan masih sering terlambat datang kantor.

6.2 Saran

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat adalah:

1. Perlu ditingkatkan lagi kemampuan pegawai desa dalam melaksanakan tugasnya, terutama dalam hal mengoperasikan laptop/komputer agar setiap pekerjaan bisa diselesaikan tepat waktu terutama dalam proses pembuatan surat.
2. Kepala Desa harus bersifat tegas kepada seluruh pegawai untuk selalu tepat waktu datang ke kantor desa, agar masyarakat tidak harus menunggu lagi aparat khususnya aparat yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
3. Sebagai pemimpin dalam sebuah wilayah, kepala desa harus merekrut lagi pegawai desa yang mahir atau mampu untuk mengoperasikan laptop/komputer agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.
4. Dan juga harus ditambah lagi fasilitas kantor seperti laptop, komputer dan printer.

DAFTAR PERTANYAAN

A. Produktivitas

1) Ditujukan kepada Kepala Desa

- a. Bagaimana kemampuan para pegawai desa dalam menyelesaikan proses pembuatan surat yang di butuhkan oleh masyarakat?
- b. Berapakah jumlah pegawai yang bekerja di kantor desa ini dan bagaimana tingkat pendidikan dari setiap pegawai yang ada di Kantor Desa Nagerawe?

2) Ditujukan kepada Sekretaris Desa

- a. Apa yang menjadi penghambat dalam proses pembuatan surat, sehingga terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan surat yang dibutuhkan masyarakat?
- b. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam melakukan prosedur/tata cara pengurusan surat?

3) Ditujukan kepada Pegawai Desa

- a. Apakah pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik?
- b. Apa yang menjadi kendala dalam proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat?

4) Ditujukan kepada Masyarakat

- a. Dalam pengurusan administrasi dalam hal ini surat yang dibutuhkan oleh bapak/ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh para pegawai desa cukup memuaskan?

- b. Dalam pengamatan bapak/ibu bagaimana kemampuan para pegawai kantor desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk menyelesaikan surat yang dibutuhkan bapak/ibu?

B. Kualitas Layanan

1) Ditujukan kepada Kepala Desa

- a. Apakah pegawai pemberi layanan administrasi sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?
- b. Bagaimana kemampuan pegawai desa dalam menggunakan komputer/laptop yang ada untuk mendukung pekerjaan dalam proses pembuatan surat?

2) Ditujukan kepada Sekretaris Desa

- a. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam melakukan prosedur/tatacara pengurusan surat yang di butuhkan?
- b. Apakah fasilitas yang tersedia di kantor desa dalam mendukung proses pembuatan surat sudah cukup memadai?
- c. Bagaimana kemampuan pegawai desa dalam menggunakan komputer/laptop yang ada untuk mendukung pekerjaan dalam proses pembuatan surat?

3) Ditujukan kepada Pegawai Desa

- a. Apakah fasilitas yang tersedia di kantor desa dalam mendukung proses pembuatan surat sudah cukup memadai?
- b. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam melakukan prosedur/tatacara pengurusan surat yang di butuhkan?

4) Ditujukan kepada Masyarakat

- a. Dalam pengamatan bapak/ibu dalam mengurus surat, apakah para pegawai desa selalu berdisplin/tepat waktu setiap kali melayani masyarakat?
- b. Menurut pandangan atau pengamatan bapak/ibu bagaimana kemampuan dari setiap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat?

C. Responsivitas

1) Ditujukan kepada Kepala Desa

- a. Bagaimana tingkat kecepatan dari pegawai dalam menanggapi/merespon setiap keluhan masyarakat?
- b. Bagaimana tingkat kepekaan dari para pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat?

2) Ditujukan kepada Sekretaris Desa

- a. Bagaimana tingkat kecepatan dari para pegawai dalam menanggapi/merespon setiap keluhan masyarakat?
- b. Bagaimana tingkat kepekaan dari para pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat?

3) Ditujukan kepada Pegawai Desa

- a. Apakah semua keluhan dari masyarakat direspon cepat oleh para pegawai?
- b. Bagaimana tingkat kepekaan dari para pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat?

4) Ditujukan kepada Masyarakat

- a. Dalam mengurus surat yang dibutuhkan, apakah pegawai desa menanggapi dengan cepat setiap keluhan dari bapak/ibu?

- b. Menurut pengamatan dan pengalaman bapak/ibu, bagaimana sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada bapak/ibu?

LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian



Foto bersama Bapak Falentinus Lado
(Kepala Desa)



Foto Bersama Bapak Marselinus Jawa
(Sekretaris Desa)



Foto Bersama Ibu Selviana Te'a
(Kaur Keuangan)



Foto Bersama Bapak Yoseph Tete
(Kasi Pemerintahan)



Foto Bersama Ibu Maria Agustina Daso
(Kasi Pelayanan)



Foto Bersama mama Ermelinda Sena
(Masyarakat)



Foto Bersama mama Imakulata Te'a
(Masyarakat)



Foto Bersama mama Margareta Senda Lawa
(Masyarakat)

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gava Media.
- Insani, Itsyadi. 2016. *Standard Operating Procedures (SOP)*. Depok : Huta Media.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi 3*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir, A.S. 2002 *Bentuk-bentuk Pelayanan Publk*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mix methdos)*. Bandung: Alfabeta.

Dokumen

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2004 Pasal 206 (ayat b dan d) tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Pokok Kepegawaian Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Jurnal

- Baderan, U. S., dan Ingo,Y. 2018. *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*
- Hutomo, M., dan Setiawan, R. 2015. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Lestari Purnama Perkasa*
- Ismoyo. 2017. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo*
- Lembong, F., Lapian, M. T., dan Kalangie, F. 2017. *Penataan Administrasi Desa dalam Menunjang Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Tewasen Kecamatan Amurang Barat*
- Maryam, N. S. 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*
- Nugraha, M. E. S. 2020. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Organisasi Pada Kantor Kecamatan Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan*
- Wuri, R. R., Kaunang, M., dan Pioh, N. R. 2017. *Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)*
- Ropi, Pransiska., Wijaya, A. F., dan Papilaya, F. S. 2021. *Analiis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*

Tsar, H. E. Y. 2016. *Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Nokilalaki Kabupaten Sigi*