

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada BAB V, maka penulis menyimpulkan terkait Analisis Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat berdasarkan indikator penelitian diantaranta :

1) Berwujud (*Tangibel*)

Kondisi sarana dan prasarana pada kantor Desa Lewonama masih belum optimal. Banyaknya sarana dan prasarana yang masih kurang tentunya akan menghambat serta kurang mendukung dalam proses pelayanan administratif. Terkait produk layanan berupa surat atau kartu sejauh ini di Desa Lewonama, secara umum Pemerintah Desa Lewonama tidak mempunyai target pelayanan administratif berupa surat atau kartu dalam sehari. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal hari kerja kantor, apabila masyarakat membutuhkan pelayanan administratif maka tetap dilayani

2) Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu belum optimal. Dimana tidak semua pegawai mampu mengelola alat bantu yang ada dengan baik. kemudian tidak ada juga pelatihan dalam menggunakan alat bantu. Terkait dengan kedisiplinan pegawai kantor Desa Lewonama masih tergolong lemah. Bahwa pegawai sering kali terlambat dan pulang cepat

dari jam operasional kantor yang seharusnya. Menurut analisis peneliti, tentunya hal ini akan menghambat proses pelayanan administratif pada kantor Desa Lewonama

3) **Respon (*Responsiviness*)**

Kecepatan pelayanan administratif pada Kantor Desa Lewonama masih jauh dari yang diharapkan. Kecepatan pelayanan dilaksanakan tidak optimal. Menurut analisis peneliti, dengan tidak cepatnya pelayanan administratif yang diberikan maka akan menumpuk perkejaan administratif lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga pelayanan administratif tidak akan berjalan optimal. Terkait dengan tanggung jawab pegawai pada Kantor Desa Lewonama masih kurang optimal. Terdapat beberapa pegawai yang kurang paham terhadap tangunng jawab masing-masing.

4) **Jaminan (*Assurance*)**

Prosedur pelayanan pada Kantor Desa Lewonama sudah berjalan cukup optimal. Bahwa segala prosedur pelayanan semuanya mudah dan prosesnya tidak berbelit-belit. Namun yang masih menjadi kendala ialah tidak adanya papan informasi terkait alur prosedur pelayanan yang dapat dibaca oleh masyarakat desa. Kepastian biaya dalam pelayanan administratif pada Desa lewonama tidak dipungut biaya. Bahwa benar-benar masyarakat tidak dikenakan niaya dalam pengurusan administratif. Kepastian jadwal pelayanan Pada Kantor Desa Lewonama berjalan tidak optimal. Dimana sering kali, administratif yang dibuthkan masyarakat

tertunda untuk diselesaikan. Bahkan masyarakat diminta besok harinya untuk mengambil administratif yang dibutuhkan. Menurut analisis peneliti, hal ini juga berdampak dari aspek sebelumnya terkait kecepatan pelayanan yang tidak optimal

5) Empati (*Emphaty*)

Keramahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan administratif pada Kantor Desa Lewonama sudah berjalan baik dan optimal. Bahwa pegawai melayani dengan sopan dan ramah terhadap masyarakat dilatar belakangi banyaknya masyarakat yang memerlukan informasi serta pengarahan yang jelas. Keadilan mendapatkan pelayanan bahwa masyarakat adalah tujuan serta sasaran dalam pelayanan administratif yang dilaksanakan pada Kantor Desa Lewonama. Namun yang masih sering terjadi ialah adanya prioritas pelayanan terhadap keluarga. Tentunya hal ini akan menghambat pelayanan administratif pada masyarakat yang sudah datang terlebih dahulu.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka penulis menyarankan beberapa hal berikut:

1) Berwujud (*Tangibel*)

- Kepada Pemerintah Desa Lewonama untuk memperhatikan kembali sola ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana agar memenuhi kebutuhan pelayana serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan juga memperhatikan dengan baik terkait

layanan produk dan surat agar hasil yang dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- Kepada masyarakat Desa Lewonama untuk selalu memberikan masukan terkait sarana dan prasarana serta layanan berupa produk kartu atau surat apabila tidak sesuai dengan permintaan

2) Kehandalan (*Reliability*)

- Kepada Pemerintah Desa Lewonama untuk memperhatikan kembali terkait kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Perlunya diadakannya pelatihan agar pegawai lebih optimal dalam menggunakan alat bantu. Kemudian terkait kedisiplinan agar diperbaiki sehingga pegawai bisa tepat waktu dan mengutamakan pelayanan dari pada kepentingan pribadi atau kelompok
- ★ Bagi Kepala Desa Lewonama agar memberikan sanksi tegas terhadap pegawai yang indisipliner terhadap jam operasional kantor sehingga kejadian indisipliner tidak terulang lagi

3) Respon (*Responsiviness*)

- Kepada Pemerintah Desa agar memperbaiki terkait kecepatan pelayanan admiistratif sehingga masyarakat tidak menunggu lama pelayanan yang diberikan.
- Kepada Kepala Desa Lewonama agar mengoptimalkan peran dan fungsi pegawai agar optimal dalam memberikan pelayanan administratif

4) Jaminan (*Assurance*)

- Kepada Pemerintah Desa Lewonama agar mempertahankan konsistensi terhadap prosedur pelayanan yang mudah dan kepastian biaya yang tidak dipungut agar masyarakat pelayanan yang diberikan lebih optimal, serta diperlukannya ada informasi terbuka terkait prosedur pelayanan
- Kepada Pemerintah Desa Lewonama untuk memperhatikan kembali serta merubah kepastian jadwal pelayanan yang masih sering tertunda.

5) Empati (*Emphaty*)

- Kepada Pemerintah Desa Lewonama untuk mempertahankan konsistensi pelayanan yang ramah dan sopan sehingga masyarakat bisa mengetahui dengan jelas segala informasi pelayanan.
- ★ Kepada Pemerintah Desa Lewonama untuk menghilangkan pelayanan bersifat diskriminasi atau lebih mengutamakan keluarga dari pada yang datang terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Moenir, H.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Moleong, Lexy, 1995. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Karya : Bandung

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Adminisitasi Publik*. Alfabeta. Bandung

Safroni. Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing

Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Impelementasi*, Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

UU Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah

Keputusan Menteri

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Permendagri No.137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi

Pemerintahan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016

Tentang Administrasi Pemerintahan Desa

. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25

Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat

