

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Ada 4 aspek yang dikaji berkaitan pelayanan publik pada masyarakat desa di Desa Watu Kawula Kecamatan Kota Tambolaka Kabupaten Sumba Barat Daya, dianalisis dengan menggunakan 4 aspek yaitu: kesederhanaan pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.

Dari hasil penelitian yang di peroleh, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek kesederhanaan pelayanan, aparat desa telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, karena prosedurnya tidak berbelit-belit maupun tata cara pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Keterbukaan dalam pelayanan, aparat desa selalu memberikan informasi secara terbuka tentang lamanya suatu proses penyelesaian pelayanan, kepastian aparat desa pemberi layanan dan informasi tentang rincian biaya pelayanan.
3. Keadilan yang merata dalam pelayanan, aparat desa belum berhasil mewujudkan keterjangkauan pelayanan secara meluas dan merata, sedangkan dalam pembangunan infrastruktur jalan masyarakat merasa diabaikan oleh aparat desa. Ada kesan dari masyarakat membedakan status dan golongan kelompok masyarakat.

4. Kecepatan dan ketepatan pelayanan, aparat desa tidak cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat dan kurang merespon menyangkut infrastruktur jalan. Sedangkan ketepatan waktu pelayanan dalam pembangunan infrastruktur jalan belum dikerjakan secara tepat waktu.

6.2. SARAN

Berdasarkan temuan peneliti diatas maka demi kepentingan masyarakat Desa Watu Kawula, peneliti menyarankan kepada aparat desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Watu Kawula Kecamatan Kota Tambolaka Kabupaten Sumba Barat Daya, agar:

1. Pemerintah Desa berusaha agar tetap mempertahankan kesederhanaan dan keterbukaan dalam pelayanan kepada masyarakat.
2. Diusahakan agar aparat desa berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang tidak mengecewakan dan kepastian dalam memberikan pelayanan harus melekat pada diri aparat desa untuk memberikan layanan kepada masyarakat.
3. Aparat desa harus berusaha agar keterjangkauan pelayanan infrastruktur jalan ke setiap dusun dapat dikerjakan tanpa membedakan golongan dan kelompok tertentu.

4. Aparat desa lebih memperhatikan dan menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat menyangkut ketepatan waktu dalam pelayanan dan harus cepat merespon akan kebutuhan masyarakat