

BAB VI

PENUTUP

1.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi penduduk di Desa Moramam, kecamatan Alor Barat Daya, Kabupaten Alor adalah sebagai berikut:

1. *TANGIBEL* (berwujud), Pemerintah Desa Moramam memiliki satu unit kantor Desa yang masih layak pakai sampai sekarang, kantor Desa tersebut menurut pernyataan kepala Desa Moramam sudah beberapa kali di renovasi dari tahun ke tahun. Namun menurut salah satu masyarakat, kantor Desa yang saat ini sementara digunakan sudah tidak layak lagi, alasannya pada saat pertemuan (forum Rapat) bersama masyarakat kapasitas ruangnya sudah tidak mendukung. Pemerintah Desa Moramam masih terus berusaha memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa untuk kenyamanan aparat Desa dan juga masyarakat terkait tugas pelayanan administrasi kependudukan dan pembangunan Desa. Adanya penyediaan 2 unit laptop dan 1 unit printer yang dibeli pemerintah Desa Moramam menggunakan Dana Desa tahun 2015 untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat Desa Moramam. Menyediakan tempat pelayanan informasi dan papan informasi yang berisi kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi dan pembangunan Desa.
2. *RELIABILITI* (Kehandalan), kehandalan aparat Desa Moramam terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pembangunan masih sering terpengaruh dengan bidang-bidang lain akibatnya pelayanan yang terjadi di Desa Moramam belum berjalan dengan baik. Pemerintah Desa Moramam terus berusaha meningkatkan kinerja aparat desa dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan

pembangunan di Desa Moramam. Masyarakat menilai pemahaman aparat Desa tentang alat bantu seperti media elektronik kurang memadai akibatnya masyarakat sering mengalami kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pembangunan Desa. Aparat Desa Moramam masih sering didampingi oleh pendamping Desa secara totalitas untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi terkait proses pelayanan tersebut.

3. *RESPONSIVINESS* (Ketanggapan), pemerintah Desa Moramam merespon dengan baik setiap keluhan dari masyarakat, pemerintah Desa juga terus berupaya mengatasi setiap keluhan masyarakat melalui program-program unggulan demi mewujudkan kesejahteraan. Dalam menyampaikan keluhannya, terkait pelayanan administrasi dan pembangunan Desa masyarakat seringkali mendapat tanggapan baik dari aparat Desa. Masyarakat juga menilai dalam sistem kelembagaan pemerintah Desa terdapat pro dan kontra sehingga permintaan-permintaan yang dirasakan cenderung tidak direspon dan lebih mengutamakan kepentingan keluarga dibandingkan kepentingan masyarakat pada umumnya.
4. *ASSURANCE* (Jaminan), pemerintah Desa memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan bagi masyarakat, pelayanan itu harus benar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta sah dan diakui secara kelembagaan maupun sah secara hukum untuk menjamin asas pertanggungjawaban. Aparat Desa Moramam desa memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan bagi masyarakat, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diteliti secara baik dan benar, sah secara hukum maupun kelembagaan, pemerintah desa ikut bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
5. *EMPHATY* (Empati), Aparat Desa Moramam selalu bersikap sopan santun dalam melayani masyarakat dan selalu menempatkan masyarakat pada posisi pertama. Hal ini

seringkali mendapat apresiasi dari masyarakat Desa Moramam. pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Moramam tidak bersifat diskriminatif atau tidak membedakan, pelayanan yang diberikan bersifat demokratis, jujur, dan adil. Dalam hal pelayanan, aparat Desa juga bertanggungjawab dengan yang dikerjakan dengan kemampuan yang terbatas aparat desa berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Desa Moramam.

1.2 Saran

6.2.1. Pemerintah Desa Moramam

Pemerintah Desa Moramam harus memberikan kesempatan yang luas kepada warga masyarakat untuk menyuarakan kepentingannya, juga harus mampu membuat keseimbangan antara program yang bersifat Top Down dengan yang bersifat Bottom Up, serta sekaligus mampu melakukan kontrol terhadap implementasi kebijakan yang telah dibuat. Pemerintah Desa Moramam juga harus meningkatkan kapasitas atau kemampuan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana juga perlu untuk menunjang kelancaran pelayanan Administrasi Penduduk Desa.

6.2.2. Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten

Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten harus terus mengawasi setiap kegiatan pelayanan Administrasi Penduduk, selain itu juga perlu untuk menjadwalkan asistensi agar tersedia kesempatan konsultasi langsung dari pemerintah Desa dalam membuat program-program atau kegiatan berkaitan dengan pelayanan Administrasi Penduduk Desa.

6.2.3. Masyarakat Desa Moramam

Masyarakat Desa harus selalu memberikan kritikan saran kepada aparat desa tentang pelayanan Administrasi Penduduk agar mampu memperbaiki kekeliruan pada saat memberikan pelayanan Administrasi. Masyarakat desa juga perlu berpartisipasi dalam proses

pembuatan kebijakan tentang pelayanan Administrasi di Desa agar mampu mengatasi masalah-masalah yang dihadapi.

6.2.4. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah informasi dalam pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, pengamatan langsung dan sebagainya agar mampu menilai kualitas pelayanan Administrasi Penduduk Desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini ; 1992 ; Prosedur penelitian, suatu penelitian praktek ; Renaka cipta, jakarta.
- Lovelock, C.H,1991 "*Service Marketing*"
- Muh. Fachri Arsjad (2018),loc.Cit.,
- Nawawi, Hadari ; 1987 ; Metode penelitian ; UGM PRESS Yogyakarta.
- Rambat Lopiyoadi, 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. (Jakarta: Salemba Empat).
- Erick S. Holle (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government:Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. Jurnal Sasi Vol.17No.3BulanJuli-September 2011.
- Ibid. Hal 2,4,5.6.21,23,94
- Kamaruddin Sellang (2016).Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik DalamPelayanan Kartu Tanda Penduduk ElektronikPada Kabupaten Sidenreng Rappang. [E-Jurnal STIE Nobel Indonesia](#). Vol 13 No 3. Sekolah Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia. Makasar.
- M. Hamdani Pratama (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015.Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga.
- Neng Kamarni (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3, September. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas,
- Nuriyanto (2014).Penyelenggaraan Pelayanan PublikDi Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? . Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014.
- Rahyunir Rauf (2017). Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.

- Robi Cahyadi Kurniawan (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of* Volume 10 Issue 3, July-September .Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung.
- Rahyunir Rauf (2017). Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Sirajuddin Saleh dan Hariati (2016). Peran Kepala Desa Sebagai Administrator Pembangunan Di Desa Moncongloe Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Sandi Swivan Sondakh (2017). Implementasi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Menunjang Pembangunan Di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat. Manado.
- Sutopo (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development* Volume V No. 1 Februari 2014. Kepala Pusat Penelitian Pedesaan dan Pengembangan Daerah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sudirman peran badan permusyawaratan desa (bpd) terhadap Pemerintahan desa di desa lembang kecamatan kajang Kabupaten bulukumba Upaya Peningkatan Kemampuan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintah di Desa Watusa Kecamatan Puriala, Kabupaten Konawe.
- Yanti Aneta (2012). Strategi Publik Dalam Dinamika Permintaan Dan Penawaran. *Jurnal Pelangi Ilmu*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Muh. Fachri Arsjad (2018) tentang Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Journal of Public Administration Studies*. Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Gorontalo
- Rio Robinson Ndun (2015). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Oenaek Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang. Jurusan Administrasi

Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik Widya Mandira. Kupang

Umbu Sairo (2013). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik PDAM kota Kupang bagi pelanggan di Kelurahan Oesapa). Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Katolik Widya Mandira. Kupang

Profil Desa Moramam, Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor Tahun 2019

Jurnal ilmu politik dan pemerintahan local. Volume 1Edisi 2, Juli-Desember 2012. H.199

Menurut Robert H. Blissmer 1985-1986. Computer computer annual, An Introduction to information system (2nd edition) John Wiley & Sons.

Winardi 2004 hal 201

Hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala Desa bapak Sem Bangkai pada tanggal rabu 15 januari 2020

Hasil wawancara peneliti dengan bapak sek, bapak Aria K. Atakai pada tanggal 14 januari 2020

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bapak Hendrikus Payang Malin pada tanggal 29 januari 2020

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bapak, Robertus Oladame pada tanggal 11 february 2020

Hadibowo : 2010, Hal 15

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Bapak Eduar Karmakani pada tanggal 23 januari 2020

Hasil wawancara peneliti dengan bapak Kaur pemerintahan, Samuel O. Lekay pada tanggal 27 januari 2020

Hasil wawancara dengan masyarakat bapak Eduar Karmakani, pada tanggal 23 januari 2020
hasil wawancara peneliti dengan dengan masyarakat bapak, Yohanis Tobmo pada tanggal 26 januari 2020

Hasil wawancara ketua BPD, Bapak Pilipus Kamaleng pada tanggal 24 januari 2020