

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pelayanan administrasi pada kantor desa Mehona kec. Sabu Liae Kab. Sabu Raijua dapat disimpulkan bahwa:

a). Kualitas

Kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa Mehona belum bisa dikatakan baik, karena masih ada masyarakat yang mengeluh dalam proses penerimaan pelayanan.

b). Ketepatan

Dalam memberi pelayanan administrasi kantor desa Mehona sudah bekerja sama dengan pihak kecamatan mengenai strategis dan upaya-upaya untuk membantu mengurus segala keperluan masyarakat.

c). Kemampuan

Kemampuan kantor desa Mehona belum dikatakan baik dalam proses pelayanan administrasi, jika dilihat dari hasil wawancara bahwa masih ada sebagian pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer atau laptop.

d). Inisiatif

Dalam memberikan pelayanan administrasi, pegawai kurang berinisiatif dalam melaksanakan pekerjaannya dikarenakan minimnya kemampuan dalam memberikan pelayanan (tidak ada pelatihan atau kursus).

e). Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan belum dikatakan baik, jika dilihat dari hasil wawancara bahwa masih ada miskomunikasi antara aparat desa dengan masyarakat.

## 6.2 Saran

Kinerja pegawai kantor desa dalam memberi pelayanan administrasi di desa Mehona, penulis memiliki beberapa saran yang dapat berguna agar dalam kegiatan pelayanan yang di laksanakan dapat berjalan dengan baik:

- a) Perlu menambahkan fasilitas pendukung seperti: laptop, printer, jaringan internet dan listrik yang tidak memadai.
- b) Perlu meningkatkan kemampuan aparat desa secara khusus kemampuan mengoperasikan teknologi dalam bentuk alat pelayanan dengan menghadirkan narasumber yang kompeten.
- c) Perlu adanya sosialisasi terkait dokumen-dokumen yang menjadi syarat dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk, melalui RT/RW setempat.
- d) Perlu menganggarkan dana untuk membangun atau merenovasi gedung yang dipakai sebagai kantor desa

## DAFTAR PUSTAKA

A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi. Aksara.

Dessler, Gary, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*" , Edisi kedua, PT. Prentice Hall Prenhallindo

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta. Hasibuan, Malayu S.P. 2009.

Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Malayu S.P, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke. Tujuh, edisi revisi, PT. Bumi aksara

Prawirosentono, Suyadi. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. YogyakartaSimamora.

S.P,Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Tika H. Moh. Pabundu, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja*. Perusahaan, Cetakan Pertama, PT. Bhumi Aksara

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia NOMOR 30 TAHUN 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil,

## DAFTAR PERTANYAAN

### A. Kualitas Kerja

1. Bagaimana Kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kantor desa?
2. Bagaimana kesesuaian antara kuantitas hasil kerja dengan target kerja yang direncanakan?
3. Bagaimana kesesuaian antara kualitas hasil kerja dengan standar yang ditetapkan oleh instansi?
4. Apakah kualitas kerja pegawai meningkat dari waktu ke waktu ?
5. Apakah bapak/ibu puas dengan hasil kerja bapak/ibu selama ini?

### B. Kecepatan

1. Bagaimana kecepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas?
2. Apakah dengan kecepatan bapak/ibu dalam menyelesaikan tugas, tugas tersebut dilaksanakan dengan baik?
3. Peralatan kerja apa yang disediakan untuk pegawai dalam mempercepat kerja pegawai ?

### C. Keramahan

1. Menurut bapak/ibu, apakah pegawai disini ramah dalam melayani masyarakat?

### D. Kenyamanan

1. Menurut bapak/ibu, apakah kantor desa ini nyaman untuk tempat bekerja?
2. Apakah ada tugas rutin yang dijalankan pegawai untuk selalu membersihkan kantor desa ini, agar terasa nyaman?
3. Menurut bapak/ibu, apakah masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan di kantor desa ini?
4. Kalau “iya” apa alasannya?

### E. Ketepatan

1. Bagaimana Ketepatan dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa?

2. Menurut bapak/ibu, bagaimana kesesuaian ketepatan dalam penempatan kerja (bidang kerja) bapak/ibu dengan latar belakang pendidikan bapak/ibu?
3. Menurut bapak/ibu, bagaimana kesesuaian latar belakang pendidikan anda dengan pekerjaan yang diberikan kepada bapak/ibu?

#### F Inisiatif

1. Bagaimana inisiatif bapak/ibu dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa?
2. Apakah inisiatif tersebut dapat ditanggapi atau diterima dengan baik oleh pegawai yang lainnya?

#### G. Kemampuan Serta Keahlian

1. Bagaimana kemampuan serta keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ?
2. Apakah bapak/ibu memiliki keahlian dengan bidang pekerjaan bapak/ibu?

#### H. Komunikasi

1. Bagaimana komunikasi dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa?

#### I Faktor Penghambat dalam Pemberian pelayanan

1. Apa saja faktor penghambat dalam pemberian pelayanan administrasi?
2. Apakah faktor penghambat tersebut dapat diatasi dengan baik?
3. Bagaimana cara penyelesaian jika ditemukan faktor-faktor penghambat tersebut?

### **DOKUMENTASI**



(wawancara dengan Kepala Desa Mehona tanggal 5 Mei 2021)



( wawancara dengan aparat Desa Mehona tanggal 9 Mei 2021)



(wawancara dengan sekretaris Desa Mehona tanggal 7 Mei 2021)



(Papan nama desa Mehona )



( wawancara dengan masyarakat Desa Mehona tanggal 10 Mei 2021)