

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bab ini, maka akan ditarik kesimpulan dan memberikan saran berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

6.1.1 Produktivitas

Dalam penelitian ini untuk mengukur produktivitas kerja pegawai menggunakan aspek kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pembuatan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat dan hasil yang dicapai dapat dikatakan belum cukup baik. Penyelesaian surat-surat tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga menghambat lama proses penyelesaian surat. Dengan demikian produktivitas kerja pegawai harus lebih ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat sendiri merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

6.1.2 Kualitas Layanan

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan menggunakan aspek ketersediaan fasilitas kerja, serta ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi dapat dikatakan masih cukup baik. Hal ini disebabkan oleh faktor sarana dan

prasarana yang disiapkan oleh kantor desa belum memadai, hal ini dilihat dari masih kurangnya laptop, komputer, dan printer, serta kantor desa binawali sendiri masih kekurangan ruangan untuk pelayanan administrasi. Faktor lainnya yaitu kurangnya kedisiplinan pegawai dalam jam kerja.

6.1.3 Responsivitas

Dalam penelitian ini untuk mengukur responsivitas pegawai peneliti menggunakan aspek pegawai/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, dan semua keluhan masyarakat direspon baik oleh petugas dapat dikatakan sudah cukup baik, yang dimana para petugas selalu merespon setiap masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan, dan memberikan arahan, tetapi ada juga pegawai yang masih cuek-cuek saja dengan masyarakat yang menyampaikan keluhan mereka tentang pelayanan yang diberikan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa binawali, kecamatan aimere, kabupaten ngada dapat dikatakan belum cukup baik, hal ini disebabkan dari faktor-faktor yang kurang mendukung, diantaranya adalah kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat, karena sebagian besar pegawai yang bekerja semuanya rata-rata tamatan SMA, yang dimana masih minimnya pemahaman pegawai dalam mengoperasikan laptop/komputer. Faktor lainnya adalah kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor desa, kantor desa binawali masih kekurangan fasilitas seperti laptop, komputer, serta alat

printer, serta masih kurangnya juga ruangan untuk pelayanan administrasi. Hal ini yang menyebabkan terhambatnya proses pelayanan administrasi.

6.2 Saran

1. Diharapkan kepada Kepala Desa Binawali untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas.
2. Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas harus lebih ditingkatkan lagi.
3. Dalam pelayanan administrasi perlu didukung oleh sarana dan prasarana, maka dari itu fasilitas kantor perlu untuk ditambahkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, M. (februari 2015). *kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecamatan mandau, kabupaten bangkalis.*
- Dwiyanto (2005). *penilaian kinerja organisasi publik.*
- Husaini, A. (2018). *Strategi Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Skripsi Jurnal Ilmu Pemerintahan UIN Jambi.*
- Insani, Itsyadi. 2010. *Standar Oprasional Prosedur (Sop) Sebagai Pedoman Pelaksana Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Oragnisasi Pemerintah. Makalah Pada Workshop Menajamen Perkantoran Di Lingkungan Kementrian Komunikasi Dan Informatika.* Bandung
- Hamid Darmadi. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta
- Sastori, Komariah (2010) *PenelitianKualitatif.* Alfabeta.
- Sugiyono (2011). *MetodePenelitianKuantitatif,Kualitatif dan R&D* Bandung Alfabeta
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja.* Jakarta: Mandar Maju
- Nawawi, H. (1993). *MetodePenelitianSosial.* Jakarta Gajah Mada Universitas Press.

Prabu Mangkunegara M, Si, D. A. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama.

Robert Djopari, *peranan aparatur pemerintah dalam pelaksanaan administrasi*

Robbins. (2006) Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan Oleh : Drs.

Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.

Theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com(*Pengertian Pelayanan publik menurut para ahli*)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang
Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa

PEDOMAN WAWANCARA

I. PENJELASAN UMUM

1. Peneliti ini semata-mata bertujuan untuk ilmiah berkaitan dengan tugas akhir.
2. Semua jawaban responden menyangkut masalah dalam penelitian ini dijamin kerahasiaan dan tidak dipublikasikan kepada khalayak ataupun pihak manapun.
3. Mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/I untuk menjawab pertanyaan secara jujur dan bena Atas kehadiran dari bapak/ibu/saudara/I yang telah meluangka waktu, tenaga, dan pemikiran peneliti mengucapkan limpah terimakasih.

II . IDENTITAS RESPODEN

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jabatan :

Alamat :

III DAFTAR PERTANYAAN

1. PRODUKTIVITAS

- a. Bagaimana tanggapan bapak mengenai kemampuan para aparat desa dalam menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat?
- b. Dalam proses penyelesaian surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat, apakah sudah sesuai dengan SOP yang berlaku?
- c. Apakah ada faktor-faktor yang menghambat proses penyelesaian surat-surat?

2. KUALITAS LAYANAN

- a. Apakah ketersediaan fasilitas-fasilitas di kantor desa binawali sudah memadai?
- b. Apakah para aparat desa sudah tepat waktu dalam pelayanan?
- c. Berkaitan dengan jam kerja, apakah para aparat desa sudah tepat waktu dalam hal masuk kantor?

3. RESPONSIVITAS

- a. Apakah para aparat desa merespon dengan baik saat saudara datang untuk meminta pelayanan?
- b. Apakah saat saudara datang untuk meminta pelayanan langsung dilayani oleh aparat desa?
- c. Apakah pelayanan yang diberikan sudah cepat dan tepat waktu?

- d. Apakah para aparat desa menerima keluhan atau merespon keluhan saudara sampaikan jika terjadi kekeliruan atau kesalahan dalam pelayanan?

LAMPIRAN

GAMBAR 1: HASIL WAWANCARA DENGAN KEPALA DESA



GAMBAR 2: HASIL WAWANCARA DENGAN BEBERAPA PEGAWAI





GAMBAR 3: KEADAAN KANTOR DESA



**GAMBAR 4: HASIL WAWANCARA DENGAN
MASYARAKAT**





UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194
Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id
Kupang 85225 – Timor – NTT

Nomor : 20/WM.H5.FISIP/N/VII/2022
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth. :
Gubernur Nusa Tenggara Timur
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Provinsi NTT
di-
T e m p a t

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira dengan judul :

“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA BINAWALI – KECAMATAN AIMERE – KABUPATEN NGADA”:

Nama : Matilde Bupu
Nomor Registrasi : 421 18 110
Prodi. : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Maka bersama ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di atas dapat diizinkan untuk dapat melakukan penelitian di **Desa Binawali – Kecamatan Aimere – Kabupaten Ngada.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Kupang, 16 Juli 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Drs. Marianus Kleden, M.Si

PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 – Naikolan
(Gedung B Lantai I, II Komplek Kantor Gubernur Lama)
Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081236364466
Website : www.domptsp.nttprov.id Email : domptsp.nttprov@gmail.com
KUPANG 85117

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 076/2823/DPMPSTP.4.3/07/2022

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Samuel Halundaka S. IP., M.Si
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur

Tangan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Matilde Bupu
No : 42118110
Jabatan/Prodi : Administrasi Publik
Instansi/Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA BINAWALI KECAMATAN AIMERE KABUPATEN NGADA

Lokasi Penelitian : Desa Binawali Kecamatan Aimere Kabupaten Ngada

Waktu Pelaksanaan

a. Mulai : 25 Juli 2022
b. Berakhir : 01 Agustus 2022

Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMPSTP setempat yang akan dijadikan cooyck penelitian;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
4. Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
5. Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 18 Juli 2022

a.n. Gubernur Nusa Tenggara Timur
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan P.TSP Provinsi NTT,

Samuel Halundaka, S.I.P., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 196602261999031002

- Terselamatkan
1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
 2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
 3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang;
 4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
 5. Pimpinan instansi/lembaga yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN NGADA
KECAMATAN AIMERE
KANTOR DESA BINAWALI
Jalan..... Nomor Telp.....

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR : 140/PEM/01.06/157/VIII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : JOHANES BERCHMANS DAE, S.Pt
Jabatan : Penjabat Kepala Desa Binawali
Alamat : Binawali

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : MATILDE BUPU
NIM : 42118110
Pekerjaan : Mahasiswa
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Instansi/ Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya
Mandira Kupang

Telah menyelesaikan penelitian di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada mulai Tanggal 25 Juli 2022 sampai Tanggal 01 Agustus 2022 dengan JUDUL "ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA BINAWALI, KECAMATAN AIMERE, KABUPATEN NGADA"

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Binawali, 10 Agustus 2022

A. Kepala Desa Binawali

MILLIANUS W. BATE, S.Sos =

Terbilang Disampaikan dengan hormat :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang
3. Sekretaris Daerah Nusa Tenggara Timur di Kupang
4. Kepala Badan Kewaspada Provinsi NTT di Kupang
5. Kepala Dinas Perencanaan Modal Dan PTSP Provinsi NTT di Kupang
6. Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Katolik Widya Mandira Kupang di Kupang
7. Yang Berangkutan
8. Arsip