

BAB VI

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada berjalan dengan baik. Hal tersebut didukung oleh adanya upaya dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Beberapa poin yang diukur pada kinerja pelayan yakni:

a. Kecepatan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pemerintah Desa Mainai dalam hal memeberikan layanan publik selalu berdasrkan UU dan atau standar operasional prosedur. Adanya kerjasama yang kondusif antara internal Desa Mainai, instansi-instansi terkait (Dusun dan RT), dan masyarakat sebagai penerima layanan. Akses yang mempermudah pelayanan terhadap masyarakat juga ditopang dari adanya sinkronisasi waktu baik di Pemerintah desa maupun di RT yang dapat diakses dengan mudah agar tepat atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sistem pelayanan yang sangat cepat, adanya kerja sama yang baik antara masyarakat, RT selaku perpanjangan tangan dari pemerintah Desa dan petugas pemberi layanan dalam sistem pelayanan pembuatan KTP, KK, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Kematian.

b. Ketepatan jam masuk dan keluar kantor

Ketepatan jam masuk dan keluar di kantor Desa Mainai selalu dijalankan sesuai dengan Standar Operasionalisasi Prosedur (SOP) yang berlaku. Akan tetapi

kedisiplinan pegawai harus lebih diperhatikan dengan SOP yang telah ditetapkan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Mainai.

c. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Tersedianya fasilitas atau peralatan yang tersedia menunjang lancarnya suatu kegiatan yang akan dilaksanakan. Pemerintah Desa Mainai dalam menjalankan tugas pengolahan data, pelaporan, pencatatan dan berbagai tugas lainnya seharusnya menggunakan fasilitas yang sudah memadai untuk membantu proses pelaksanaan pelayanan.

2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka dapat disarankan:

a. Bagi Pemerintah Desa Mainai

- Tetap membangun kerjasama yang baik dengan Dusun maupun RT agar proses pelayanan administrasi bisa berjalan efektif.
- Tetap menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat agar seluruh proses pelayanan administrasi benar-benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat selaku pemohon.
- Upaya untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai, yaitu perlu kedisiplinan waktu masuk kantor dan para pegawai juga harus lebih memfokuskan diri pada pekerjaan yang sedang dikerjakan sehingga tidak adanya kesalahan pada saat bekerja.
- Terus mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana pendukung agar dapat memperlancar seluruh proses pelayanan. Dalam menciptakan

pelayanan yang optimal perlu didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap yaitu perlu ditambahkan fasilitas-fasilitas pendukung atau alat bantu dalam pelayanan seperti Computer, alat printer, dan mesin pendingin ruangan sehingga pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu tanpa membuat masyarakat menunggu terlalu lama dan merasa panas ketika mengantri didalam.

b. Bagi Masyarakat Desa Mainai

- Terus mendukung program kerja Pemerintah Desa Mainai agar seluruh proses pelayanan yang dilakukan benar-benar berjalan sesuai dengan target pelayanan yang baik.
- Harus mematuhi setiap prosedur pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Desa Mainai agar tetap selaras dan terhindar dari misinformasi yang dapat menghambat proses penerbitan dokumen administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Arikunto, 2013, *proses penelitian, suatu pendekatan praktik*. Jakarta, rinck cipta, hlm. 3

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Lexi J, maleong, Cetakan Ke 36 2017, *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung

Lupioyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001, Hal. 158

Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2001

Oliver. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Citra Jakarta, 1997. Hal. 233

R.A Suprayano, *Pelayanan Publik dalam Administrasi Pemerintahan* PT. Rineka Citra Jakarta 2000.

Ratminto & Atik S. W., 2007: *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, hlm. 17

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta, hlm. 329.

Suhardono, Edy. *Teori Peran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum. 1994

Suharsimi Arikunto, Cetakan Ke 13 2016, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, hal. 9799

Wijono, *Management Kepemimpinan dan Organisasi*, Surabaya: Airlangga University, 1997. Hal. 34

Skripsi dan Jurnal

Filosofi Ijtihad, ”Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayana Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Universitas Nusa Cendana, 2021.

Sandy Julio Amalo, “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Tuatuka”, Universitas Nusa Cendana, 2019.

Veronika Plera Eka Putri, “Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Oka”, Universitas Nusa Cendana, 2021.

Wahyu Apriansyah, “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang”, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2016

Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni, “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang”, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.

Undang-undang

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

KEPMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (PERMENDAGRI) Nomor 47 Tahun 2016

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

s

UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 3

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 5

UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 3

UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa