

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Sebuah pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pemakai pelayanan. Seperti yang dijabarkan pada bab sebelumnya, berkualitas atau tidaknya pelayanan di kantor Desa Baumata Barat dapat disimpulkan dari hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan tiga teknis diantaranya teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangible)

Dari segi bukti fisik dapat dilihat dari dua aspek yaitu fasilitas fisik kantor dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang masih memiliki kekurangan diantaranya jika dilihat dari fasilitas ruang pelayanan yang sempit sehingga menyebabkan masyarakat berdesak-desakan dan sempitnya lahan parkir. Dari aspek ketersediaan sarana dan prasarana, kantor Desa Bumata Barat masih memiliki kekurangan diantaranya kurangnya alat printer dan PC/komputer.

Kekurangan-kekurangan ini menggambarkan bahwa pelayanan di Desa Baumata Barat masih belum maksimal sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya kurang berkualitas.

2. Keandalan (Reliability)

Kehandalan berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian jadwal dan biaya pelayanan. jika dilihat dari ketiga aspek tersebut pelayanan di Desa Baumata Barat sudah baik, karena terlepas dari kendala teknis seperti listrik padam, pelayanan diberikan tepat pada waktu pelayanan sesuai jam kerja dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan system per sesi serta semua pelayanan yang diberikan bersifat gratis tanpa dipungut biaya dalam bentuk apapun dari masyarakat.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Kualitas pelayanan di Desa Baumata Bbarat jika dilihat dari aspek ketanggapan (responsiveness) dengan memperhatikan kesediaan pegawai dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, dapat dikatakan masih kurang. Kesalahan-kesalahan pegawai dalam menerbitkan dokumen-dokumen penting yang diperlukan masyarakat sangat menjelaskan bahwa pegawai belum mampu menciptakan pelayanan yang maksimal.

4. Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Jaminan dan kepastian pelayanan bagi masyarakat dapat dilihat dari bukti tanggung jawab pegawai dalam pelaksanaan pelayanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya. Bukti tanggung jawab dalam memberikan pelayanan di Desa Baumata Barat sudah cukup bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan, dengan bekerja sebaik dan melayani masyarakat sebaik-baiknya.

Terkait kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat, Desa Baumata Barat berusaha membangun hubungan yang baik dengan menciptakan komunikasi yang baik pula dengan masyarakat. Selain melalui komunikasi, pegawai juga memberikan pelayanan dengan prinsip “melayani dengan hati tanpa membedakan” sehingga masyarakat yakin bahwa pegawai dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kepengurusan atau penerbitan dokumen penting.

5. Empati (Empathy)

Empati berkaitan dengan sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan di Desa Baumata Barat belum cukup baik karena pegawai sering tidak merespon dengan masyarakat yang datang ke kantor desa.

6. Hambatan dalam pelayanan

Tidak banyak kendala yang dihadapi pegawai kantor Desa Baumata Barat selama melaksanakan proses pelayanan. Masalah yang sering dihadapi hanya masalah jaringan dan listrik di kantor. Adapun hambatan-hambatan dalam proses pelayanan dapat diuraikan secara rinci sebagai berikut:

- a. Masalah jaringan menjadi masalah utama yang dapat menghambat proses pelayanan. Dimana jika jaringan terganggu, tidak stabil atau bahkan tidak ada sama sekali akan menyebabkan masalah dalam proses input data sehingga penerbitan dokumen kependudukan akan tertunda sampai jaringan kembali normal dan sistem tidak lagi bermasalah.

- b. Sering terjadi pemadaman listrik saat pelaksanaan pelayanan sedang berlangsung, yang menyebabkan aktivitas pelayanan terhambat karena pemadaman listrik juga berdampak pada jaringan sehingga pelayanan dihentikan hingga petugas dapat mengatasi masalah listrik tersebut.
- c. Kurangnya sarana prasarana seperti kekurangan ruangan dengan kondisi ruang pelayanan yang sempit dimana kepala seksi, staf dan masyarakat penerima pelayanan menempati ruangan yang sama dan dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.
- d. Belum adanya pembaruan atau peremajaan perangkat (PC/komputer), dimana perangkat yang digunakan masih menggunakan versi lama dan menyebabkan perangkat sering eror dan system operasi yang lambat sehingga pekerjaan pegawai menjadi tertunda atau terhambat

Hasil analisis dapat disimpulkan melalui keseluruhan data yang dikumpulkan, baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Dalam kegiatan analisis terhadap kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan e-ktp di desa baumata barat, kecamatan taebenu, kabupaten kupang dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, Namun belum bisa dikatakan berkualitas. Hal ini dikarenakan meskipun pelayanan secara keseluruhan menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat namun masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan secara berkualitas. sarana dan prasarana yang dimaksud adalah, kurangnya

fasilitas fisik seperti sempitnya lahan parkir, sempitnya ruang pelayanan, dan perangkat (PC/komputer) yang digunakan masih dengan versi lama sehingga kinerja perangkat tersebut menurun dan akan berimbas pada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Selain masalah kurangnya sarana dan prasarana dan fasilitas fisik yang belum memadai, masalah lain yang menyebabkan pelayanan yang diberikan masih belum bisa dikatakan berkualitas adalah kurang mampunya pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih terjadinya kesalahan-kesalahan dalam penerbitan dokumen seperti salah penulisan nama, alamat atau identitas masyarakat pada dokumen yang diterbitkan. Adapun hal-hal yang menghambat pelaksanaan pelayanan diantaranya adalah kendala teknis seperti jaringan eror atau hilang sama sekali dan juga padamnya listrik saat pelayanan sedang berlangsung. Selain itu kerusakan atau erornya perangkat yang digunakan untuk memberi pelayanan akan menghentikan pelayanan berlangsung hingga masalah tersebut diatasi oleh petugas yang bertugas.

Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat Desa Baumata Barat perlu mengambil langkah tepat untuk memperbaiki atau mengatasi kekurangan ini. Perbaikan ini dapat dilakukan dengan mengatasi setiap hambatan-hambatan baik secara teknis maupun non teknis yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga apa yang menjadi harapan atau kebutuhan masyarakat dapat terjawab. Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melengkapi sarana dan prasarana

penunjang pelayanan, serta meningkatkan kinerja pegawai melalui metode-metode pembinaan dengan tujuan mencapai target pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan perbaikan kepada kantor Desa Baumata Barat. Saran tersebut sebagai berikut:

1. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat umum, Desa Baumata Barat perlu melengkapi sarana prasarana penunjang seperti menambah atau memperluas ruangan pelayanan agar masyarakat tidak perlu berdesak-desakan saat menerima pelayanan dan menyediakan halaman parkir agar pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas.
2. Pegawai di Desa Baumata Barat harus lebih teliti dalam melakukan pekerjaan, terutama dalam penerbitan dokumen penting masyarakat agar tidak terjadi kesalahan penulisan nama, alamat, ataupun nomor induk kependudukan sebagai identitas resmi dari masyarakat.
3. Kantor Desa Baumata Barat perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan program-program pembinaan bagi pegawai baik itu pembinaan moral maupun pembinaan disiplin kerja.
4. Untuk terus berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Desa Baumata Barat perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan melakukan program bimtek, serta

terus melayani masyarakat dengan memperhatikan keluhan dan kebutuhan masyarakat.

5. Desa Baumata Barat harus mencari cara atau strategi yang tepat untuk mengatasi hal-hal teknis yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan yang berlangsung, terutama mengenai jaringan dan listrik. Desa Baumata Barat setidaknya harus menyediakan alat alternatif untuk mengatasi padamnya listrik seperti menyiapkan alat bantu seperti penyediaan generator listrik untuk sebagai cadangan ketika listrik kantor mengalami pemadaman. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat terus berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Herdiansyah H. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga. <https://scholar.google.com/citations?user=Afz8kMAAAA&hl=en>
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- Milles dan Huberman. 1996. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurcholis. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta : Erlangga
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Ritongga M. R. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi Tahun 2017 Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembuatan e-KTP)*. Riau : UIN SUSKA RIAU
- Sapitri Y. 2020. *Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singing*. Riau : UIN SUSKA RIAU
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labrak Press
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Tentang Desa
- Widjaja. 2003. *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

DOKUMENTASI





