

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng Kecamatan Lembor Kabupaten Manggarai Barat dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam mengukur Etika pelayanan publik di Kantor Desa Daleng dengan aspek persamaan hak (*equality*) belum berjalan dengan baik karena dalam melayani masyarakat masih melihat suku dan golongan.
2. Dalam aspek keadilan (*justice*) dalam Etika pelayanan publik di Kantor Desa Daleng dalam hal ini juga belum di terapkan dengan baik yaitu dalam melayani masyarakat pegawai tidak jarang marah-marah, pelayanan yang diberikan masih pilih-pilih bukan siapa yang datang dahulu dan belum memberikan penjelasan saat proses pelayanan sehingga masyarakat menjadi bingung.
3. Aspek kesetiaan (*loyalty*) dalam Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng, pegawai terkhusus honor masih loyal terhadap instansi tanpa melihat seberapa besar gaji yang mereka terima dan bahkan sudah bertahun tahun bekerja. Berkaitan dengan kedisiplinan yaitu datang tiap hari kerja di kantor belum diterapkan dengan baik.
4. Aspek pertanggungjawaban (*responsibility*), dalam Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng belum sepenuhnya di terapkan dengan baik dimana pegawai datang telat ke kantor dan pulang sebelum jam yang telah di tentukan serta pegawai yang masih berstatus sebagai tenaga honorer ataupun ASN jarang datang setiap hari ke kantor, sehingga pelayanan tidak berjalan dengan baik.

#### **6.1.1 Faktor-faktor penghambat Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng Kecamatan Lembor Kabupaten Manggarai barat**

- 1) Struktur dan mekanisme kerja
- 2) Prosedur dan metode pelayanan
- 3) Pendapatan pegawai
- 4) Kemampuan dan keterampilan

## 6.2 Saran

Setelah kita memperhatikan hasil penelitian diatas, menurut penulis ada beberapa hal yang bisa menjadi catatan atau saran bagi semua pihak tentang Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng:

1. Agar mempertahankan dan memperhatikan etika pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang di berikan lebih efektif dan efesien di Kantor Desa Daleng Kecamatan Lembor Kabupaten Manggarai Barat dengan melihat etika pelayanan berupa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, peranggung jawaban dalam setiap pelayanan kepada masyarakat
2. Kantor Desa Daleng lebih meningkatkan pertanggung jawaban pegawai dimana semua staf harus mamatatuhi aturan yang di tetapkan yakni datang ke kantor pada jam 8 pagi serta pulang pada jam 4 sore agar pelayanan lebih maksiamal.
3. Kantor Desa Daleng agar lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai yakni setiap pegawai harus datang setiap hari ke kantor agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak menungu lama.
4. Kantor Desa Daleng agar membuat papan informasi agar masyarakat mengetahui informasi yang ada di Kantor Desa Daleng.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Bertens, 2013. *Etika*. Jakarta: Gramedi pustaka utama.
- Brooks, 2011. *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darwin, Muhadjir. 1999. *Implementasi kebijakan*. Modul Pelatihan Teknik dan Manajemen Kebijakan Publik UGM, Yogyakarta.
- Dekker, A. Steven, 2011. *Measure service quality: Reexamination and Extension*. *Jurnal of Marketing*. Vol. 56. July, 55-68 (Di Terjemahkan Oleh Susanto Persada).
- Dwiyanto, Agus. DKK. 2017. *Revormasi*
- Hamadi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo persada.
- Keban, 2011. *Pengantar Administrasi Publik*. Yogyakarta: Program MAP UGM.
- Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjadara University Press.
- Martins, Jr (ed), 1979. *Professional Standards and Ethics*. Washington, DC: ASPA Publisher.
- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. 1994. *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode penelitian kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Paimin, Napitupulu. 2012. *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung
- Pasolong Harbani. 2013. *Teori Admisitrasi*. Bandung: Alfabeta
- Penerapan Citizen's Changer dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Qohar Adnan. 2012. *Jurnal Pengertian etika profesi Hukum*. Palembang: polsri
- Ratminto, 2010. *Manajemen Pelayanan, disertai Pengembangan Modal*,
- Rohman, 2014. *Aliran Aliran Filsafat dan Etika*. Jakarta: Kencana Prenamedia Grub.

- Ruslan, 2011. *Etika Kemanusiaan, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sinambella, Lijan Poltak dan dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori*
- Sirajuddin, Saifuddin. 2011. *Penuntun Praktikum Penilaian Status Gizi Secara Biokimia dan Antropometri*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Sri Hartini, dkk. 2010. *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suseno, Mangnis. 2019. *Etika dasar masalah masalah pokok dalam filsafat moral*: bandung; pustaka filsafat
- Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi*. Rajawali: Jakarta.
- Widodo, Joko. 2021. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Andi Offset.

### **Lain-lain**

- A Muh Alwilah Akbar. *Etika Pelayanan Publik di Kantor desa Tamaona Kecamatan Tombolo Poa Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah: Makasar. 2020.
- Muhammad Irham. *Perilaku Birokrat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Salubarani Kecamatan Gandangbatu Silanan Kabupaten Tanatoraja*. Universitas Muhammadiyah: Makasar. 2021.
- Qohar Adnan. 2012. *Jurnal Pengertian etika profesi Hukum*. Palembang: polsri.
- Wikipedia Kabupaten Manggarai.

### **Dokumen**

- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 06 tahun 2016 Tentang Pemerintahan Desa