

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis yang telah penulis kemukakan di bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis menarik kesimpulan berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilakukan dan memberikan saran berkaitan dengan Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka.

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan sebagai berikut:

6.1.1. Kualitas Pelayanan

1. Prosedur Pelayanan

Dari segi prosedur pelayanan, persepsi masyarakat didasarkan pada dua hal diantaranya adalah kesederhanaan proses pelayanan dan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, menurut masyarakat Desa Babulu, proses pelayanan di Desa Babulu cukup sederhana, artinya untuk mendapatkan pelayanan tidak perlu melewati tahapan-tahapan yang rumit. Begitu pula berkaitan dengan kemudahan pemenuhan syarat pelayanan, bentuk pelayanan di Desa Babulu secara umum baik. Selain itu, dari segi kesederhanaan proses pelayanan hasil observasi juga menggambarkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan masyarakat dapat memenuhi

persyaratan pelayanan dengan mudah tanpa dipersulit oleh aparat desa. Namun, masih terdapat kekurangan dalam proses pelayanan. Seperti ada oknum aparat desa yang masih menggunakan system nepotisme atau memberikan pelayanan berdasarkan keakraban, kekeluargaan dan kedekatan. Akibatnya masih terdapat pelayanan yang belum tepat sasaran terhadap pelayanan kepada masyarakat (pilih kasih).

2. Waktu dan Biaya Pelayanan

Pada aspek waktu dan pelayanan, persepsi masyarakat didasarkan pada kesesuaian waktu dan biaya pelayanan sesuai produk pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa bentuk pelayanan kepada masyarakat desa babulu tidak membutuhkan biaya apa pun (gratis), bahkan waktu pun tidak dibatasi pada jam kerja saja, tapi bisa dapat melayani masyarakat diluar jam kerja bila masyarakat itu membutuhkan secara mendadak.

3. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa . Desa Babulu saat ini memiliki tiga produk pelayanan diantaranya pelayanan administratif berkaitan dengan urusan surat menyurat, pelayanan sarana dan prasarana. Kesesuaian produk pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat menjadi hal utama yang perlu diperhatikan agar pelayanan yang diberikan mendapat respon baik dari masyarakat sebagai konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa terkait produk-produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Desa Babulu sudah sesuai keinginan masyarakat, namun masih belum tepat sasaran dan juga masih adanya kekurangan seperti kurang jaringan. Jaringan yang sulit untuk mengakses internet adalah masalah yang belum biasa diatasi dari dulu hingga saat ini.

4. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan peralatan dan perlengkapan menjadi sangat penting karena hal tersebut sebagai penunjang jalannya proses pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana dan sumberdaya manusia masih sangat kurang dan perlu diperhatikan karena masih kurang jumlahnya. Seperti cekdam, jumlah fiber yang belum sesuai dengan jumlah kebutuhan masyarakat, jaringan yang tidak bisa digunakan untuk mengakses internet.

Oleh karena itu, perlu adanya penambahan sarana dan prasarana penunjang proses pelayanan sehingga, respon yang diberikan masyarakat juga bisa baik sesuai pelayanan yang diberikan.

5. Kompetensi petugas pelayanan

Kemampuan dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan juga merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Sehingga apabila aparat mampu dan teliti dalam mengelola pelayanan maka harapan masyarakat dapat terjawab.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dalam proses pelayanan aparat Desa Babulu kurang mampu memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga ada pelayanan yang menurut masyarakat itu sendiri tidak tepat sasaran. Selain itu aparat desa juga kurang teliti dalam memberikan pelayanan, dimana masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam pendataan biodata penduduk sehingga mendapat respon yang kurang baik dari masyarakat Desa Babulu karena kurang puas dengan hasil pelayanan yang diberikan.

6.1.2. Persepsi Masyarakat.

1. Persepsi positif.

Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang baik di Desa Babulu yang menjadi perhatian penting bagi kinerja aparat Desa untuk tercapainya kesejahteraan masyarakat. Hal ini dilihat dari berbagai macam segi antaranya sistem pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat yang mana aparat memberi perhatian penuh dengan kesederhanaan sehingga masyarakat merasa nyaman.

2. Persepsi negatif.

Kualitas pelayanan yang kurang efektif menjadi perhatian khusus terhadap aparat Desa Babulu. Hal ini di buktikan melalui beberapa program kerja yang sampai saat ini belum tercapai, yakni pengadaan air bersih kepada masyarakat dengan cara mengalirkan air menggunakan pipa sampai saat ini belum terjawab, sistem jaringan yang sampai saat ini masyarakat belum juga menikmati, dan akses jalan raya yang sampai saat ini juga

masyarakat belum menikmati dan masih menggunakan akses jalan yang lama sehingga memperlambat segala urusan yang berkaitan di Kabupaten dan lain sebagainya.

Hasil analisis dapat disimpulkan melalui keseluruhan data yang dikumpulkan, baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Dalam kegiatan analisis terhadap kualitas pelayanan pemerintah Desa Babulu menurut persepsi masyarakat menyatakan bahwa pelayanan pemerintah desa terhadap masyarakat pada umumnya baik dan lancar. Walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelayanan namun cukup diberi apresiasi terhadap pelayanan aparat desa. Titik kelemahan yang ada dalam pelayanan kepada masyarakat di Desa Babulu dikarenakan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai kendala. Misalnya minimnya sumber daya manusia (SDM), kurangnya sarana (fasilitas) yang kurang mendukung seperti komputer, alat printer, laptop juga kendala jaringan.

Selain masalah kurangnya sarana (fasilitas) baik fisik maupun non fisik yang belum memadai, masalah lain yang menyebabkan pelayanan yang diberikan masih belum bisa dikatakan berkualitas adalah tingkat kemampuan aparat desa yang belum menguasai TIK. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih banyaknya kesalahan-kesalahan dalam penerbitan dokumen seperti salah penulisan nama, alamat atau identitas masyarakat pada dokumen atau data-data pribadi masyarakat.

Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat Pemerintah Desa Babulu perlu mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaiki atau mengatasi masalah tersebut. Langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi tersebut adalah meningkatkan sarana dan prasarana, membuka pelatihan-pelatihan terhadap aparat desa untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan perbaikan kepada pemerintah Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka. Saran tersebut sebagai berikut :

- a. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan langsung bagi masyarakat, Desa Babulu perlu melengkapi sarana dan prasarana seperti jaringan internet, menambah unit fiber dan menambah alat-alat teknologi seperti komputer, laptop, dan printer.
- b. Sebagai pemimpin dalam sebuah wilayah, kepala desa harus merekrut lagi pegawai desa yang mahir atau mampu untuk mengoperasikan laptop/komputer agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.
- c. Desa Babulu perlu melakukan peningkatan dan pengembangan kemampuan aparat desa baik itu bimbingan teknologi maupun bimbingan moral. Selain itu perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia bagi aparat Desa Babulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Hardiyansyah, M. Si, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)* Yogyakarta. Gava Media
- Dwiyanto, Agus. 2008 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Gadj Mada University Press. Yogyakarta.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Margareta, 2003. *Kualitas Pelayanan; Teori dan Aplikasi*, Jakarta. Mandiri
- Maju Miftah Thoha, 2007. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja.Grafindo
- Miles, M.B, Huberman dan Saldana J. 2014. *Qualitative data Analysis, A Methods Sourcebook*. Terjemahan Jjeptjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Monir, H. AS (2006) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara
- Pasaribu Vera, 2018 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa. *Jurnal Public Reform UNDHAR MEDAN*. Edisi III No. 1. (338-379)
- Prof. Dr. Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan metode R & D)* Bandung, Alfabeta, cv
- Prof. Dr. Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Alfabeta, cv

Undang-Undang

- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Umum Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Peningkatan Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa