

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi bukti langsung pada Kantor Desa Oebelo cukup baik. Masih terdapat kekurangan pada sarana kerja dan kurang baiknya tampilan gedung atau Kantor Desa Oebelo
2. Dimensi kehandalan pada Kantor Desa Oebelo cukup baik. Masih kurangnya ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, belum adanya SOP sehingga tidak menjadi acuan perangkat desa dalam melayani masyarakat.
3. Dimensi daya tanggap pada Kantor Desa Oebelo cukup baik. Perangkat desa belum rapi dan bertanggungjawab terhadap dokumen yang masyarakat berikan. Pelayanan tata usaha belum tepat waktu, karena berbagai faktor, bisa kendala dari perangkat desa yang melayani, kendala teknis, kendala dari masyarakat itu sendiri
4. Dimensi jaminan pada Kantor Desa Oebelo baik. Kepala desa memberikan dukungan dengan cara melakukan pengawasan dan evaluasi pelaksanaan tugas atau pelayanan di kantor desa. Urusan keuangan dan perencanaan telah baik namun belum didukung dengan urusan pelayanan.
5. Dimensi empati pada Kantor Desa Oebelo baik. tidak ada pungutan yang dibebankan kepada masyarakat. Kepala Desa juga memperlakukan masyarakat

dengan sopan, melakukan salam dan berbincang dengan masyarakat. Dalam komunikasi tersebut, kepala desa menanyakan kabar serta kendala yang dihadapi masyarakat.

6. Faktor penghambat pelayanan pada Kantor Desa Oebelo terbagi atas faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal antara lain : ketersediaan anggaran belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan pembangunan di Desa Oebelo, kurangnya pemahaman mengenai pelaporan keuangan, belum transparannya pengelolaan keuangan desa, masyarakat belum diberikan akses untuk mengetahui seputar keuangan desa, kegiatan BUMDesa tidak berjalan dengan baik, BUMDesa Oebelo melakukan upaya pemberdayaan ekonomi dengan melakukan penyertaan modal pada tiap unit usaha, realisasi penggunaan dana desa belum 100%.

Faktor internal antara lain : Sarana dan prasarana seperti ruang tunggu dan fasilitas lainnya dirasakan masih kurang mampu menunjang kegiatan pegawai, kurang disiplinnya perangkat desa dalam mematuhi jam kerja, dari segi ketepatan waktu, belum baik karena sering adanya keterlambatan penyelesaian surat atau dokumen yang diurus oleh masyarakat, kurangnya sarana kerja seperti ketersediaan lemari penyimpanan arsip, tersedia komputer namun belum semua perangkat desa mampu mengoperasikan komputer, sehingga pelayanan berjalan lambat

7. Faktor pendukung pelayanan pada Kantor Desa Oebelo terbagi atas faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal antara lain : Adanya dana yang diperoleh untuk Desa Oebelo, Dana desa yang diperoleh setiap tahunnya

mengalami peningkatan, Adanya keinginan masyarakat untuk mengikuti pelatihan yang didanai oleh Dana Desa, Adanya keinginan masyarakat untuk bertani, sehingga pengadaan traktor dapat dimanfaatkan sebaik mungkin untuk membantu petani, Tersedianya sarana prasarana jalan yang baik sehingga masyarakat dapat menjual hasil kebun Desa dan Penjualan Ternak sapi ke Kota, Desa Oebelo telah memiliki BUMdes sejak Tahun 2017, dengan didasari pada Peraturan Desa Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

Faktor internal antara lain : Perangkat Desa membangun komunikasi dengan masyarakat Desa Oebelo, sehingga dapat mengetahui keluhan, saran dan pendapat dari masyarakat, Tersedianya gedung kantor pelayanan dengan halaman yang luas sehingga dapat dijadikan tempat parkir untuk perangkat desa dan masyarakat, Lokasi Kantor Desa Oebelo tepat berada di dekat jalan raya sehingga mudah dijangkau dan mudah dicari, baik oleh masyarakat Oebelo maupun masyarakat luar Desa Oebelo, Tersedianya perangkat desa dalam jumlah yang lengkap, dari Kepala Desa hingga Kepala Urusan, Jika terdapat kekeliruan dalam hasil kerja atau pelayanan, perangkat desa mau untuk memperbaiki sehingga pelayanan masyarakat berjalan lebih baik lagi, Tidak ada pungutan liar atau tarif yang dibebankan ke masyarakat pada saat menerima pelayanan di Kantor Desa Oebelo

5.2. Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Penambahan sarana kerja seperti komputer, printer, lemari arsip
2. Melakukan penataan file secara baik sehingga mempermudah saat file dibutuhkan
3. Perbaiki pada fisik kantor yang mengalami kerusakan, seperti plafon, tembok, pintu dan lain-lain
4. Perlunya penataan halaman lingkungan kantor agar lebih asri, hijau dan nyaman
5. Mengutamakan perencanaan keuangan desa untuk pembangunan atau perbaikan fasilitas umum seperti jalan di Desa Oebelo
6. Dana desa yang diperoleh agar digunakan sebaik mungkin agar realisasinya mencapai target
7. Mengadakan rapat perencanaan dan evaluasi anggaran dana desa agar rancangan penggunaan dana desa disesuaikan dengan riil kebutuhan masyarakat Desa Oebelo
8. Menyiapkan fasilitas ruang tunggu dengan dilengkapi kursi yang layak pakai agar masyarakat yang menunggu pelayanan tidak berdiri berdesak-desakkan dan lebih tertib
9. BUMDesa yang sudah ada agar dikelola dengan manajemen yang baik agar dapat mengembangkan kesejahteraan masyarakat Desa Oebelo