

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka kinerja pegawai Di Kantor Desa Wuakerong dalam memberikan pelayanan administrasi yaitu pelayanan surat-menyurat belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari aspek-aspek sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Pelayanan

Prosedur pelayanan pada Kantor Desa Wuakerong sudah berjalan cukup baik. Bahwa segala prosedur pelayanan semuanya mudah dan prosesnya tidak berbelit-belit. Namun yang masih menjadi kendala ialah tidak adanya papan informasi terkait alur prosedur pelayanan yang dapat dibaca oleh masyarakat desa.

2. Kejelasan dan Kepastian pelayanan

Kepastian waktu dalam pelayanan administrasi pada Desa Wuakerong belum optimal. Dimana seringkali, administrasi yang dibutuhkan masyarakat tertunda untuk diselesaikan, bahkan masyarakat diminta besok harinya untuk mengambil administrasi yang dibutuhkan.

3. Kenyamanan pelayanan

Kenyamanan pelayanan administratif pada Kantor Desa Wuakerong Sudah optimal. Bahwa pegawai sebagai penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penggunaan layanan.

4. Keterbukaan Pelayanan

Informasi yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Desa Wuakerong sudah optimal. Dimana sikap para pegawai sangat terbuka dalam memberikan informasi pelayanan administrasi kepada masyarakat.

5. Efisiensi Pelayanan.

Kecepatan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Wuakerong masih belum optimal. Menurut analisis peneliti, dengan tidak cepatnya pelayanan administrasi yang diberikan maka akan menumpuk pekerjaan administrasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga pelayanan administrasi tidak akan berjalan optimal.

6. Ekonomis Pelayanan

Kepastian biaya dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Wuakerong tidak dipungut biaya. bahwa benar-benar masyarakat tidak dikenakan biaya dalam pengurusan administrasi.

6.2 Saran

1. Kesederhanaan Pelayanan

Kepada pemerintah Desa Wuakerong agar mempertahankan konsistensi terhadap prosedur pelayanan yang mudah.

2. Kejelasan dan Kepastian pelayanan

Kepada pemerintah Desa Wuakerong untuk memperhatikan kembali serta merubah kepastian jadwal pelayanan yang masih sering tertunda.

3. Kenyamanan pelayanan

Kepada Pemerintah Desa Wuakerong agar tetap mempertahankan konsisten terhadap nyaman dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.

4. Keterbukaan Pelayanan

Kepada Pemerintah Desa Wuakerong agar tetap mempertahankan konsistensi terhadap keterbukaan pelayanan dalam memberikan informasi

5. Efisiensi Pelayanan

Kepada Pemerintah Desa Wuakerong agar memperbaiki terkait kecepatan pelayanan administrasi sehingga masyarakat tidak menunggu lama pelayanan yang diberikan.

6. Ekonomis Pelayanan

Kepada Pemerintah Desa Wuakerong agar mempertahankan terkait kepastian biaya yang tidak dipungut agar masyarakat pelayanan yang diberikan lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Aprilia, Angga. 2008. *Pelayanan Publik pada Badan Kependudukan dan Catatan Sipil.*

Kabupaten Grobogan ; Skripsi

Arenawati, 2014, *Administrasi Pemerintahan, Daerah, Graha Ilmu, Yogyakarta*

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif.* Kencana, Jakarta

Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara,*
Yogyakarta.

Dunn, Wiliam N. 2000. *Analisis Kebijakan Publik,* terjemahan Samodra Wibawa, dkk.

Yogyakarta : PT. Hanindita Graha Widya.

Danim, Sudarwan. 2006, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gajah Mada University press,*
Yogyakarta.

Hadi, Surjadi, Drs, Msi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* PT Refika Aditama,
Bandung.

Istianto, Bambang. 2011, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik,* Mitra
Wacana Media, Jakarta.

Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik.* Cv. Dharma Perada
Dharmasraya. Edisi pertama.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM.* Bandung : PT. Rafika Aditama.

Mahsun, Mohamad. 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE, Yogyakarta.

Nurcholis, Hanif. 2001. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. PT Glora Aksara
Pratama

Poltak, Sinambela Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia. (cetakan 15)*, Bumi Aksara, Jakarta

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian dan Kuantitatif R dan Do*. Alfabeta, Bandung.

Widjaja H. 2003. *Otonomi Desa*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sumber lainnya :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang pemerintah Desa

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan