

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Desa Lewobele, Kecamatan Adonara Tengah, Kabupaten Flores Timur mengenai analisis pelayanan publik di Desa Lewobele pasca pemekaran, maka dapat disimpulkan:

1. Prosedur Pelayanan ialah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Desa Lewobele sudah cukup maksimal dan sangat memudahkan masyarakat yang mengurusnya. Prosedur pelayanan SKTM dimulai dari: (1) Pemohon mengajukan rekomendasi SKTM dengan membawa berkas persyaratan kepada petugas penerima berkas, (2) Petugas akan menerima berkas dan melakukan pengecekan kelengkapan berkas, (3) kaur administrasi akan memvalidasi dan memberikan persetujuan SKTM tersebut.
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan waktu. Desa Lewobele masih terbilang lamban karena lamanya jam masuk kantor yang menyebabkan masyarakat harus menunggu pegawai untuk menerima pelayanan.
3. Tanggung Jawab ialah kejelasan wewenang dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas desa Lewobele belum

begitu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan lambat mendapatkan respon dan adanya perilaku nepotisme dari aparat desa.

4. Kemampuan Petugas Pelayananialah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki staf dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan petugas desa Lewobebe dalam hal ini yang dimiliki oleh aparat desa belum sepenuhnya maksimal, sehingga perlu adanya pengawasan dan arahan dari atasan selaku kepala desa yang memimpin serta mengkoordinator kapasitas dari aparat.
5. Kecepatan Pelayananialah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Aparat desa Lewobebeharus lebih cepat tanggap akan kebutuhan masyarakat, agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif.
6. Kesopanan dan Keramahan Petugasialah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.Petugas desa Lewobebe sudah memberikan pelayanan yang ramah, menghargai dan menghormati satu dengan yang lainnya baik pegawai maupun masyarakat diluar ataupun didalam kantor.
7. Kesesuaian Biaya Pelayananialah biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan pengelolaan pelayanan di desa Lewobebe bersifat gratis dan tidak dipungut biaya.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran untuk pelayanan publik di Desa Lewobele, Kecamatan Adonara Tengah, Kabupaten Flores Timur sebagai berikut:

1. Desa Lewobele perlu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang seperti komputer, printer, wifi, toilet, genset, lahan parkir, serta harus memiliki gedung tersendiri.
2. Perlu adanya pengawasan yang ketat dari kepala desa kepada bawahannya agar lebih disiplin waktu dalam bekerja.
3. Aparat desa Lewobele harus lebih meningkatkan kinerja dengan melakukan berbagai pelatihan-pelatihan yang dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andik Wahyun Muqoyyidin. 2013. Pemekaran Wilayah dan Otonomi Daerah Pasca Reformasi di Indonesia: Konsep, Fakta Empiris dan Rekomendasi Ke Depan. Jurnal Konstitusi. Bandung.
- Angkusnendar.2017. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang.Pangadaran.
- Dwiyanto, dkk.2017.Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik.Afabeta. Bandung
- Sujadi, Firman, dkk. 2014. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintah Desa. Jakarta: Bee Media Pustaka
- Syarbaini. 2009. Dasar-dasar Sosiologi. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Sarundajang. 1999. Birokrasi Dalam Otonomi Daerah, Upaya Pemerintahan Pusat Dengan Pemerintahan Daerah. Jakarta. Artikel Jurnal Bisnis
- Hanif Nurcholis. 2011.*Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Erlangga, Jakarta
- HAW Widjaja.2003.*Otonomi Desa*, Rajawali Pers, Jakarta
- J. Kaloh.2007. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Reneka Cipta, Jakarta
- Khasan Effendy.2009. *Otonomi Daerah*, CV. Indra Prahasta, Bandung
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Mulyady.2013. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2002 Tentang Pembentukan Kota Pariaman di
Provinsi Sumatra Barat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi
daerah

Peraturan Daerah Kota Pariaman Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pembentukan
Kecamatan Pariaman Timur di Kota Pariaman

Peraturan Bupati No 33 Tahun 2015 Syarat Pembuatan SKTM

Piliang, Indra J, dkk. 2003. Otonomi Daerah, Evaluasi dan Proyeksi. Jakarta.
Yayasan Harkat

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 1999 tentang Pedoman Umum
Pengaturan Mengenai Desa, Kewenangan Desa, Direktorat Pemerintahan
Desa, Jakarta.

www.kemendagri.co.id