

# **BAB VI**

## **PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan sebelumnya peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran (Studi Kasus Desa Golo Langkok di Kecamatan Rahong Utara Kabupaten Manggarai) telah berjalan efektif karna dapat dilihat dari beberapa indicator berikut ini

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan apa yang di terapkan dengan prosedur pelayanan yang telah di tetapkan oleh Pemerintah Desa Golo Langkok. Persaratan informasinya sangat jelas tidak mempersulit masyarakat seperti yang telah dikatakan pada saat wawancara. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat merasa puas dengan apa yang telah diterapkan oleh pemerintah Desa Golo Langkok

#### **2. Waktu Pelayanan**

Dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa kurang efektif, karna dalam soal waktu pegawai sering molor waktu

#### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan dalam pengurusan administrasi di Desa Golo langkok sudah bisa dibbilang terjangkau dan tidak semua pelayanann administrasi dikenakan biaya hanya dalam pembuatan surat kelakuan baik saja yang dikenakan biaya dan bagi masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Dan masyarakat tidak merasa terbebani oleh biaya pelayanan, dan kepala desa sudah memastikan tidak akan terjadi pemugutan liar (pungli) yang dapat merusak citra yang sudah baik sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat.

Sehingga penulis dapat menarik kesimpulan bahwa biaya pelayanan administrasi di desa golo langkok sudah efektif.

#### 4. Sarana dan Prasarana

Kondisi ruangan yang bersih dan tempat duduk yang nyaman membuat masyarakat yang datang merasa nyaman dengan kondisi toilet yang bersih membuat pengunjung merasa nyaman untuk berkunjung dan tidak perlu balik kerumah bila membutuhkan toilet. Apalagi desa sudah dilengkapi laptop dan printer. Dengan adanya sarana dan prasarana ini secara tidak langsung sudah membantu mengefektifkan pelayanan di Desa Golo Langkok

#### 5. Kompetensi Pegawai

Hasil pelayanan dalam indikator ini menunjukan kompetensi/sikap dari pegawai dalam menghadapi keluhan-keluhan yang ada di Desa Golo Langkok. Pegawai sudah maksimal dalam menghadapi keluhan-keluhan masyarakat dengan bersikap ramah bertutur kata yang sopan dan menggunakan Bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat sehingga dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan efektif dan tepat sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat

#### 6. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan dari indikator ini menunjukan bahwa dalam pelayanan di Desa Golo Langkok suda sangat baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga penulis menarik kesimpulan sudah berjalan dengan efektif

### 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis meberikan saran sebagai berikut

1. Untuk memaksimalkan waktu penyelesaian pegawai yang sering melakukan molor waktu mungkin diberikan teguran agar kejadian yang sama terulang kembali
2. Sarana dan prasaranan, sebaik prasarana kursinya mungkin bisa ditambahkan lagi,dengan jumlah kursi 50 saja mungkin tidak cukup untuk ada kegiatan yang mengundang warga desa, dan juga mungkin bisa ditambahkan mesin potong rumput mengingat hari jumaat dan saptu ada kegiatan kerja bakti di kantor Desa dan mungkin bisa digunakan oleh warga untuk kerja bakti keliling kampung

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahari, M., Lengkong, F., & Dengo, S. (2021). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Propinsi Papua Barat. Jurnal Administrasi Publik, 7(103)*.
- Effendy. 2006. *Human Relations Dan Public Relations Dalam Management*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Gibson, L.J. dkk. 2008. *Organization*, terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- <https://www.jogloabang.com> › perm Permendagri Nomor 1 tahun 2017 tentang Penataan Desa
- Joko Subagyo. (1997). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Lanak, B. (2021). *Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, 1(1), 16-24*.
- Kaha Hendrikus.(2018).*Modul Manajemen Pelayanan Publik*,
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moleong J. Lexi. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Aceh: Remaja Rosdakarya
- Nurman, (2019). *Strategi Pemnbangunan Daerah*. Depok: Rajaewali Pers
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Ridwan, dan Sudrajad, Achmad Sodik.2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa
- Rifai, A. *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang*.
- Rihardi, S. A., Yusliwidaka, A., & Mazid, S. (2019). *Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa)(Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). Journal of Public Administration and Local Governance, 3(1), 70-81..*
- Rukayat, Y. (2018). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatanpasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11*
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

- Silaban, H. (2017). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat. Public Administration Journal (PAJ), 1(2).*
- Susanto, A. S. (1975). *Pendapat Umum*. Bandung: Bina Cipta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R dan D*
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Tanlain, J. C. P. (2018). *Efektivitas Pelayanan Publik*
- Undan, P. (2013). *Pelaksanaan Otonomi Desa di Kampung Asa Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat (Studi Tentang Pemilihan Petinggi). Volume, 1, 931-942.*