

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan analisis hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi penduduk di Desa Moramam, kecamatan Alor Barat Daya, Kabupaten Alor adalah sebagai berikut:

- a. *Core Service* (Layanan Dasar) pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelaporan, Perencanaan, Pengelolaan Aset, Layanan Publik, Pengolahan Anggaran. Terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pembangunan masih sering terpengaruh dengan bidang-bidang lain akibatnya pelayanan yang terjadi di Desa Moramam belum berjalan dengan baik. Pemerintah Desa Moramam terus berusaha meningkatkan kinerja aparatur desa dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan pembangunan di Desa Moramam. Masyarakat menilai pemahaman aparat Desa tentang alat bantu seperti media elektronik kurang memadai akibatnya masyarakat sering mengalami kesulitan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan pembangunan Desa. Aparatur Desa Moramam masih sering didampingi oleh pendamping Desa secara totalitas untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi terkait proses pelayanan tersebut.
- b. *Facilitating Service* (Layanan Fasilitas) fasilitas yang disediakan desa meliputi sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik. Adanya penyediaan 4 unit laptop dan 2 unit printer yang dibeli pemerintah Desa Moramam menggunakan Dana Desa tahun 2015 untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat

Desa Moramam. Menyediakan tempat pelayanan informasi dan papan informasi yang berisi kegiatan-kegiatan pelayanan administrasi dan pembangunan Desa. Ada juga wifi untuk membantu petugas Desa memproses data penduduk dengan cepat serta mengirim dan memproses data dengan cepat.

- c. *Supporting Service* layanan pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan dengan yang lain. Layanan pendukung yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat meliputi system informasi desa dan cara pengurusan administrasi yang dibutuhkan masyarakat, serta bagaimana turun langsung kepada masyarakat untuk mendata masyarakat yang baru berdomisili di Desa Moramam.
- d. (*Service Offering*) Janji pelayanan merupakan suatu proses yaitu interaksi antara masyarakat dan pemerintah desa. pemerintah Desa memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan bagi masyarakat sesuai janji yang diberikan, pelayanan itu harus benar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta sah dan diakui secara kelembagaan maupun sah secara hukum untuk menjamin asas pertanggungjawaban. Aparat Desa Moramam desa memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan bagi masyarakat, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diteliti secara baik dan benar, sah secara hukum maupun kelembagaan, pemerintah desa ikut bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai janji pelayanan.

## **6.2 Saran**

### **6.2.1. Pemerintah Desa Moramam**

Pemerintah Desa Moramam harus memberikan kesempatan yang luas kepada warga masyarakat untuk menyuarakan kepentingannya, juga harus mampu membuat keseimbangan antara program yang bersifat Top Down dengan yang bersifat Bottom Up, serta sekaligus mampu melakukan kontrol terhadap implementasi kebijakan yang telah dibuat. Pemerintah Desa Moramam juga harus meningkatkan kapasitas atau kemampuan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, penyediaan sarana dan prasarana juga perlu untuk menunjang kelancaran pelayanan Administrasi Penduduk Desa.

### **6.2.2. Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten**

Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten harus terus mengawasi setiap kegiatan pelayanan Administrasi Penduduk, selain itu juga perlu untuk menjadwalkan asistensi agar tersedia kesempatan konsultasi langsung dari pemerintah Desa dalam membuat program- program atau kegiatan berkaitan dengan pelayanan Administrasi Penduduk Desa.

### **6.2.3. Masyarakat Desa Moramam**

Masyarakat Desa harus selalu memberikan kritikan saran kepada aparat desa tentang pelayanan Administrasi Penduduk agar mampu memperbaiki kekeliruan pada saat memberikan pelayanan Administrasi. Masyarakat desa juga perlu berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan tentang pelayanan Administrasi di Desa agar mampu mengatasi masalah-masalah yang dihadapi.

#### **6.2.4. Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah informasi dalam pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, pengamatan langsung dan sebagainya agar mampu menilaikualitas pelayanan Administrasi Penduduk Desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsjad, Muh. Fachri ; (2018) tentang Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Journal of Public Administration Studies*. Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Gorontalo
- Banju, Daniel Hamba; (2019) Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Desa Ponjong, Sekolah Tinggi Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta
- Hadari, Nawawi, ; 1987 ; Metode Penelitian ; UGM PRESS Yogyakarta.
- Lopiyoadi, Rambat ; 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek. (Jakarta: Salemba Empat). Erick S. Holle (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi* Vol.17No.3BulanJuli-September 2011.
- Neng, Kamarni ;(2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3, September. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas,
- Nuriyanto ; (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, Volume 11, Nomor 3, September 2014.
- Pratama, Muh, Hamdani, ; (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandem Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga.
- Rahyunir, Rauf ;(2017). Perubahan Kedudukan Kelurahan Dari Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Islam Riau. Pekanbaru.
- Kurniawan, Robi, Cahyadi; (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of* Volume 10 Issue 3, July-September .Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung.
- Ndun, Rio Robinson ; (2015). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Oenaek Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang. *Jurusan Administrasi Negara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik WidyaMandira. Kupang

- Suharsini, Arikunto ; (1992) ; Prosedur penelitian, suatu penelitian praktek ; Reneka cipta, Jakarta.
- Selang, Kamaruddin, ; (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang. [E- Jurnal STIE Nobel Indonesia](#). Vol 13 No 3. Sekolah Ilmu Ekonomi Nobel
- Sirajuddin, Saleh dan Hariati ; (2016). Peran Kepala Desa Sebagai Administrator Pembangunan Di Desa Moncongloe Kecamatan Moncongloe Kabupaten Maros. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Sondakh, Sandi Swivan ; (2017). Implementasi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Menunjang Pembangunan Di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat. Manado.
- Sutopo ; (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development* Volume V No. 1 Februari 2014. Kepala Pusat Penelitian Pedesaan dan Pengembangan Daerah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sudirman ; (2012). peran badan permusyawaratan desa (bpd) terhadap Pemerintahan desa di desa lembang kecamatan kajang Kabupaten bulukumba Upaya Peningkatan Kemampuan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintah di Desa Watusa Kecamatan Puriala, Kabupaten Konawe.
- Sairo Umbu; (2013). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik PDAM kota Kupang bagi pelanggan di Kelurahan Oesapa). Jurusan Ilmu
- Yanti Aneta ; (2012). Strategi Publik Dalam Dinamika Permintaan Dan Penawaran. *Jurnal Pelangi Ilmu*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- Profil Desa Moramam, Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor Tahun 2020
- Jurnal ilmu politik dan pemerintahan local*. Volume 1 Edisi 2, Juni-Desember 2012. H.199 Menurut Robert H. Blissmer 1985-1986. *Computer computer annual, An Introduction to Information system* (2nd edition) John Wiley & Sons. Winardi 2004 hal 201
- Hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala Desa, bapak Samuel Onakala Lekay pada tanggal senin 14 maret 2022
- Hasil wawancara peneliti dengan sekertaris Desa, bapak Aria K. Atakai pada tanggal 14 Maret 2022
- Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, bapak

Adiyanto Manibot, SE., pada tanggal 16 Maret 2022

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bapak Adam Adang pada tanggal 17 maret 2022

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bapak Oman Enmi Omalor pada tanggal 17 maret 2022

Hasil wawancara dengan masyarakat bapak Eduar Karmakani, pada tanggal 18 maret 2022

Hasil wawancara peneliti dengan dengan masyarakat bapak, Yohanis Tobmo pada tanggal 18 Maret 2022

Hasil wawancara ketua BPD, Bapak Pilipus Kamaleng pada tanggal 18 januari 2020 Indonesia. Makasar.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

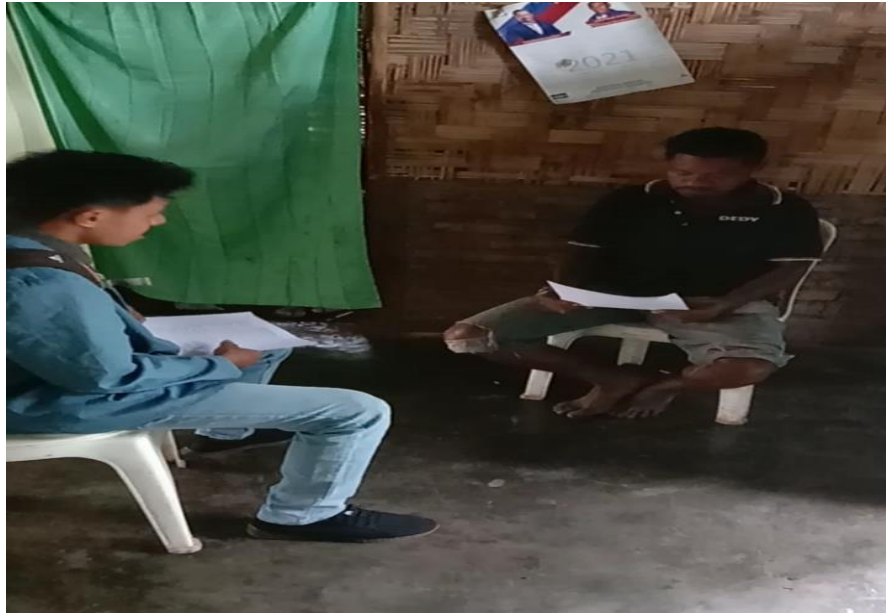


Gambar Pelayanan Aparatur Desa Moramam.



Gambar Pelayanan Desa Moramam





Gambar Wawancara Masyarakat Deesa Moramam



Gambar Pelayanan Administrasi Aparatur Desa Kepada Masyarakat Desa Moramam