

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung belum berkualitas. Dilihat dari rekapitulasi jawaban responden tentang kualitas pelayanan administratif di desa persiapan satar wangkung, maka Kualitas Pelayanan Administratif Di Desa Persiapan Satar Wangkung Kecamatan Sambu Rampas Kabupaten Manggarai Timur dijelaskan sebagai berikut:

- a) Indikator Tangibel, aspek yang diukur adalah sarana dan prasarna.

Aspek sarana dan prasarana memperoleh nilai 165, nilai ini berada pada klasifikasi kurang baik (163,8-236,5).

- b) Indikator Reliability, aspek yang diukur keamanan.

Aspek keamanan memperoleh nilai 314, nilai ini berada pada klasifikasi baik (309,4-382,1).

- c) Indikator Responsiviness, aspek yang diukur tanggung jawab.

Aspek tanggung jawab memperoleh nilai 371, nilai ini berada pada klasifikasi baik (309,4-382,1).

- d) Indikator Assurance, aspek yang diukur jaminan.

Aspek jaminan memperoleh nilai 230, nilai ini berada pada klasifikasi kurang baik (163,8-236,5).

- e) Indikator Empathy, aspek yang diukur sikap

Aspek sikap memperoleh nilai 380, nilai ini berada pada klasifikasi baik (309,4-382,1).

Berdasarkan uraian dari masing-masing indikator tersebut, aspek sarana dan prasarana, dan aspek jaminan berada pada klasifikasi kurang baik (163,8-236,5), dan aspek keamanan, tanggung jawab, sikap berada pada klasifikasi baik (309,4-382,1) artinya dari kelima aspek yang mengukur tentang kualitas pelayanan, faktor yang menghambat kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung adalah sarana dan prasarana dan jaminan. Sedangkan aspek yang mendukung kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung adalah keamanan, tanggung jawab dan sikap.

B. Saran

Mengingat bahwa kualitas pelayanan administratif sangat penting diperhatikan dalam sebuah Desa, terutama di Satar Wangkung sebagai Desa yang sedang mempersiapkan diri untuk dimekarkan (Desa Persiapan), karena salah satu tujuan pembentukan Desa adalah mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang didalamnya meliputi pelayanan administratif di Desa. Untuk itu, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis perlu menyampaikan beberapa saran demi meningkatkan kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Saran yang pertama, kelengkapan sarana dan prasarana di kantor Desa Persiapan Satar Wangkung perlu untuk ditingkatkan. Peningkatan baik dari segi kuantitas maupun segi kualitas. Pelayanan yang baik akan didapatkan jika sarana dan prasarana yang memenuhi standar tersedia di kantor Desa. Hal ini berkaitan erat dengan manajemen pengadaan di mana

perlunya perhatian dan implementasi yang baik dari perencanaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

2. Yang kedua, kepada Kepala Desa Persiapan Satar Wangkung (Pejabat Sementara Desa) perlu memperhatikan kedisiplinan. Terutama kedisiplinan dalam ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan di Desa persiapan Satar Wangkung, serta kedisiplinan tepat waktu dalam pelayanan administratif.
3. Yang ketiga, bagi peneliti-peneliti lanjutan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan khususnya kualitas pelayanan administratif di Desa agar kajian yang dilakukan lebih mendalam lagi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amirin. 1989. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metode Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika.
- Endar sugiarto. 1999. *psikologi pelayanan dalam industry jasa*. Jakarta Gramedia.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta : PT. Gramedia pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Palembang-Seberang Ulu: Gava Media.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Mandar Maju, Bandung.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta
- Nyong, Frans. 2018. *Statistik Sosial*. Kupang.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta, cv.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2003 *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml et al. 1990. *Memberikan Layanan Berkualitas*. New York: Free Press.

JURNAL

- Mohammad Khozin, “*Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan*”, Jurnal Studi Pemerintahan, Vol. 1 No.1 Agustus 2010
- Neng Kamarni, SE., MSI. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Volume 2,Nomor 3

Lampiran-Lampiran



PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)
Leliong - Borong

ASLI

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : DPMPTSP.576/28/SKSP/V/2022

Berdasarkan : Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Camat Sambi Rampas,
Nomor: Ek.503/128/V/2022, Tanggal 18 Mei 2022

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Drs. Aleksius Rahman
NIP : 19660906 199401 1 001
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Manggarai Timur

Menerangkan dengan sesungguhnya:

Nama : **Efrasia Kurnia Jebaru**
NIM/ KTP : 42118121
Prog.Studi/Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Instansi : Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
Judul Penelitian : **"Kualitas Pelayanan Administratif Di Desa Persiapan Satar Wangkung
Kecamatan Sambi Rampas Kabupaten Manggarai Timur"**
Lama Penelitian : 25 April 2022 s/d 18 Mei 2022

Benar-benar Mahasiswa tersebut telah selesai melakukan Penelitian dan selama yang bersangkutan melaksanakan Penelitian telah menunjukkan sifat Positif dan tidak melakukan hal-hal yang mengganggu Kamtibmas.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Borong, 19 Mei 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Manggarai Timur,

Drs. Aleksius Rahman
Pembina Utama Muda
NIP. 19660906 199401 1 001

Tembusan disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bupati Manggarai Timur di Borong (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Manggarai Timur di Borong;
3. Dekan FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang di Kupang;
4. Yang bersangkutan di Tempat;
5. Arsip.

DOKUMENTASI



**KUESIONER KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA PERSIAPAN
SATAR WANGKUNG**

Tanggal survei :

PROFIL

- Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan**
- Pendidikan : 1. SD 2. SMP 3. SMA**
- Pekerjaa : 1. PNS 2. SWASTA 3. WIRASWASTA**
- 4. PETANI 5. Lainnya.....**

Mohon berikan tanda (x) pada pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan pendapat anda pada kolom yang disediakan!

A. Tangible (Sarana dan prasarana)

1. Bagaimana kelengkapan fasilitas (sarana dan prasarana) sebagai penunjang pelayanan di Desa Persiapan Satar Wangkung?
- a. Sangat lengkap
 - b. Lengkap
 - c. Cukup
 - d. Kurang lengkap
 - e. Tidak lengkap

B. Reliability (Keamanan)

1. Bagaimana tingkat keamanan yang dirasakan oleh masyarakat Satar Wangkung sebagai penerima layanan?
- a. Sangat aman

- b. Aman
- c. Cukup
- d. Kurang aman
- e. Tidak aman

C. Responsiveness (Tanggung jawab)

1. Bagaimana pendapat anda tentang tanggung jawab petugas/aparatur dalam menanggapi keluhan masyarakat serta merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan?

- a. Sangat bertanggung jawab
- b. Bertanggung jawab
- c. Cukup
- d. Kurang bertanggung jawab
- e. Tidak bertanggung jawab

D. Assurance (jaminan)

1. Bagaimana pendapat anda tentang jaminan kedisiplinan pegawai pemberi layanan dalam ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan serta tepat waktu dalam pelayanan?

- a. Sangat disiplin
- b. Disiplin
- c. Cukup
- d. Kurang disiplin
- e. Tidak disiplin

E. Empathy (sikap)

1. Bagaimana pendapat anda tentang strategi atau sikap petugas/aparatur pemberi layanan dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat serta dalam

menyampaikan informasi sehingga informasi yang disampaikan jelas dan mudah dipahami oleh penerima layanan/masyarakat?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Cukup
- d. Kurang baik
- e. Tidak baik