

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Respon Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Menyalurkan Bantuan Langsung Tunai Selama Pandemi Covid-19 di Desa Lerahinga, Kecamatan Lebatukan, Kabupaten Lembata. maka kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan beberapa aspek sebagai berikut:

6.1.1. Tangibles (bukti langsung)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Desa Lerahinga dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidaknyamanan tempat pelayanan. Ketidaknyamanan yang dirasakan oleh masyarakat ini dikarenakan tidak adanya kipas angin pada ruangan sehingga masyarakat tidak betah berada dalam ruangan.

6.1.2. Responsiveness (daya tanggap)

Aspek responsiveness (daya tanggap) yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di Desa Lerahinga. Penilaian kualitas pelayanan di Desa Lerahinga dalam memberikan responsiveness (daya tanggap) menunjukkan bahwa

pemerintah desa dalam memberikan pelayanan telah merespon keluhan dari masyarakat serta memberikan jalan keluar terhadap masalah yang di hadapi masyarakat. Pemerintah desa juga telah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

6.1.3. **Empathy (empati)**

Penilaian kualitas pelayanan di Desa lerahinga pada aspek Empathy menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. pemerintah desa yang dalam menjalankan tugas mereka dengan mengedepankan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pemerintah desa tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa Lerahinga perlu mendambakan ventilasi pada ruangan yang dilaksanakan proses pelayanan. Sehingga dalam proses pelayanan masyarakat merasa nyaman.
2. Pemerintah Desa Lerahinga harus meningkatkan kedisiplinan waktu masuk kantor dan memberikan sanksi kepada aparat yang datang terlambat.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arikunto, Suharsini. 1992. *Prosedur Penelitian, Suatu Penelitian Praktek*; Reneka cipta, Jakarta
- Bambang Prasetyo.(2006). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Kencana, Inu Syafii. (2013). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta :PT Perja.
- Lexy J. Moleong. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maryadi, dkk (2010). *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari. (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Prees.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryanto, Bagong, 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta. Prenada Media.

B. SKRIPSI

- Manurung yuliani. (2019). *Respon masyarakat terhadap menjamurnya gelandangan psikotik di kota medan*. Departemen Kesejahteraan Sosial. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara.
- Rambe Doly Anwar. (2020). *Respon Masyarakat Terhadap Pelaksanaan E Warung Di Kecamatan Medan Amplas*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Sinamo Putri Utami Syahrani. (2020). *Respon Masyarakat Terhadap Program Beras Miskin Dalam Membantu Kebutuhan Pangan Keluarga Di Kelurahan Sari Rejo Medan Polonia*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utaramedan.

C. JURNAL

- Khoiriyah, Fatkhul, dkk (2020). *Efektivitas Pelaksanaan Bantuan Sosial Dari Pemerintah Terhadap Masyarakat Terdampak Covid-19 Di Desa Gendongarum Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro*. Jurnal Spirit Publik. Vol. 15 No. 2
- Maknolia, yuliana, Dasrun Hidayat.(2020). *Respon Masyarakat Terhadap Bantuan Pemerintah Selama Covid-19 di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 3 No. 2
- Maun, Carly Erfly Fernando.(2020). *Efektivitas Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Bagi Masyarakat Miskin Terkena Dampak Covid-19 Di Desa Talaitad Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal politik. Volume 9 Nomor 2. FISIP UNSRAT
- Mauk, Thomas. (1999). *The Death of bureaucracy: public managemen journal*, vol 81 no 7
- Maryam, siti. (2016). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan public*. Jurnal ilmu politik dan komunikasi, vol VI Nomor1.
- Hasni, gunawan, hasmin. (2016). *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Public Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. Jurnal Mirai Management. Vol 1. No 2.

D. PERATURAN PERUNDANGAN

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari APBD

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

E. INTERNET

<https://www.alodokter.com/virus-corona>.

<https://Stoppneumonia.Id/Informasi-Tentang-Virus-Corona-Novel-Coronavirus/>, diakses Pada Tanggal 13

<https://Kesehatan.Kontan.Co.Id/News/Sama-Sama-Virus-Corona-Ini-Perbedaan-Sars-Mers-Dan-Pneumonia-Wuhan?Page=All>, diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2020 Pukul 10.28

<https://mmc.kotawaringinbarat.go.id/berita/musdesus-penetapan-data-rumah-tangga-calon-penerima-blt-dana-desa-di-wilayah-kecamatanarsel>, pada tanggal 12 juli 2022

<http://johorejo.desa.id/kabardetail/6024/penetapan-keluarga-penerima-manfaat-blt-desa--antara-prosedur-formal-dan-pendekatan-substantif-.html>

https://depok.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-092235207/syarat-kriteria-penerima-blt-dana-desa-2021-beserta-mekanisme-pendaftarannya?_gl=1%2A1q1oix3%2A_ga%2AVW01LXpnektIU2V1alZNVG1uaXV5ZjN6a0RicTBORThVYzZjb1FYZ1hfREh1bkJwN1p4N0c1WDRJYm4zQlJwMg..&page=3

<https://trimulyo-lampungbarat.desa.id/artikel/2022/1/28/penetapan-kriteria-calon-penerima-blt-dd-dipimpin-oleh-ketua-bhp-lhp-pekong-trimulyo>