

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Analisis Pelayanan Administrasi di Desa Tendarea

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Tendarea Kecamatan Nangapanda Kabupaten Ende, menandakan etika pelayanan Administrasi yang diterapkan oleh aparatur desa belum optimal. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sebagaimana yang ditunjukkan penelitian terkait indikator mengenai etika birokrasi dalam pelayanan yaitu;

a. *efisiensi,*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparatur Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya maksimal pasalnya masih terdapat pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama.

b. *impersonal,*

Berdasarkan hasil hasil wawancara dengan beberapa informan dan juga hasil pengamatan langsung dapat disimpulkan bahwa etika birokrasi dalam pelayanan di Desa Tendarea Kecamatan Nangapanda Kabupaten Ende dari segi Impersonal masih belum baik. Hal ini dapat dilihat dengan masih adanya sikap nepotisme terhadap penerima pelayanan.

c. *responsible,*

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 20 september 2021 dapat disimpulkan bahwa aparat desa tendarea belum sepenuhnya

bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya pasalnya masih ditemukan ketidak disiplin aparat desa terlihat masih ada yang datang terlambat keKantor, selain juga masih terdapat sikap malas tahu dari pemerintah Desa yang terhadap hak hak masyarakat.

d. *accountable,*

Berdasarkan hasil wawancara serta pengamatan dari peneliti bahwa masih ditemukan sikap aparat desa yang mengabaikan segala hak dan kebutuhan masyarakat Desa Tendarea, dikarenakan masih kurang adanya kesejahteraan bagi aparat Desa.

e. *responsiveness.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Desa Tendarea bahwa tingkat respon aparat desa terhadap keluhan masyarakat masih sangat rendah,hal ini terlihat masih banyak keluhan masyarakat yang diabaikan pemerintah Desa Tendarea

6.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi di Desa Tendarea

Faktor-faktor yang mempengaruhi Etika Birokrasi Dalam pelayanan Administrasi di Desa Tendarea ialah insentif aparat desa yang belum mencukupi kebutuhan hidup para aparat dan hubungan komunikasi antara sesama aparat desa dan kepada masyarakat yang belum optimal.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan penelitian dan observasi sehingga dapat dijadikan masukan untuk kedepannya. Melihat etika

Aparatur Desa Tendarea yang dalam melakukan pelayanan administrasi masih kurang, maka pemerintah Desa Tendarea harus tetap melakukan evaluasi dan pemimpin lebih tegas untuk mengingatkan bahwa betapa pentingnya etika, moral dan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai perangkat Desa. Untuk meningkatkan etika pelayanan pemerintah diharapkan untuk memperbaiki beberapa aspek berikut agar dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat.

- a. Pada aspek impersonal pemerintah diharapkan lebih memperhatikan etika dalam memberikan pelayanan sehingga terwujudnya suatu keadilan dan pemerataan.
- b. Pada aspek efisiensi pemerintah diharapkan memperhatikan persyaratan pelayanan berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, ketepatan waktu serta pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran pekerjaan.
- c. Pada aspek akuntabel diharapkan kepada pemerintah Desa Tendarea untuk bekerja sesuai aturan yang berlaku.
- d. Pada aspek responsive pemerintah diharapkan lebih cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat.
- e. Pada aspek responsible ini diharapkan kepada para aparatur Desa Tendarea untuk lebih memperhatikan sikap tanggungjawab kepada

pelayanan masyarakat. Pada aspek responsiveness diharapkan agar pemerintah Desa lebih merespon segala kebutuhan masyarakat Desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino,L. (2008).*Dasar-dasar Kebijakan Administrasi*.Bandung:CV Alfabeta.
- AR.,M.(2003).*Manajemen Proses Kebijakan Administrasi Formulasi, Implementasi dan evaluasi*.
Alfabeta. Wahab,A.(2008).*Analisis Kebijakan Administrasi*. Malang.
- Arikunto, S. (2002).*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Putra.
- Bugin,B.(2007).*Analisis Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Duun,W.N.(2003). *Pengantar analisis Kebijakan Administrasi Edisi Kedua*.Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Evaluasi Kinerja*.Jakarta: Cetakan Pertama Perum Percetakan Negara R.I.
- Fahmi,I.(2007).*Perilaku Organisasi Teori Aplikasi dan Kasus*. Bandung: CV Alfabeta. Nurcholis, H. (2011).*Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Louis O. Katt Soff. "Element of phyloshopy" (1953)
- Person,W.(2006).*Administrasi Policy Pengantar Teori dan praktek, Analisis kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Riant,N.D.(2009).*Administrasi Policy Edisi Kedua*.Jkarta:PT Elex Media Komputindo. Solichin.(2005).*Analisis Kebijakan: dari formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono.(2011).*Analisis kebijakan public konsep. Teori dan aplikasi*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono.(2009).*Metode Penelitian Kualitatif Dn R&D*.Bandung: CV Widjaja.(2005). *Penyelenggereen Otonomi diindonesia*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Winano,B. (2007).*Kebijakan Administrasi Teoridan Proses*.Yogyakarta: Media Persada.

DOKUMENTASI PENELITIAN

**Gambar 1.1 Wawancara dengan bapak Kosmas Yonatan,S.H
(Kepala Desa Tendarea)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.2 Wawancara dengan bapak Raimundus Raja
(Sekretaris Desa)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.3 Wawancara dengan bapak Yohanea Jhon Doi
(Masyarakat)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 14. Wawancara dengan bapak Gabriel Hami
(Masyarakat)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.5: Wawancara dengan bapak Yosep Konde
(Masyarakat)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.6: Wawancara dengan bapak Agustinus Hari
(Masyarakat)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.7: Wawancara dengan bapak Benyamin Hasin
(masyarakat)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.8: Wawancara dengan Ibu Regina Rengi
(Masyarakat)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.9: Wawancara dengan Ibu Veronika Nindi
(Masyarakat)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

**Gambar 1.10: Wawancara dengan Ibu Sisilia Sama Saya
(Masyarakat)**



Sumber: Hasil Dokumentasi Penulis

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN

➤ Pelayanan Birokrasi

1. Efisien

a. Pelayanan Administratif

- 1) Apakah dalam memberikan pelayanan, aparat di desa menggunakan sarana sumber daya dan peralatan sudah efisien?
- 2) Bagaimanakah proses pelayanan yang dapat menghemat waktu, yang dilakukan oleh aparat desa Tendarea ?

2. Akuntabel

a. Pelayanan Administratif

- 1) Bagaimana dalam melaksanakan hubungan kerja sama yang baik di antara aparat satu dengan lainnya?
- 2) Apakah kepala desa dan aparat menjalankan tugas dan tanggung jawab berdasarkan peraturan yang ada dalam struktur organisasi?

b. Pelayanan Barang

- 1) Apakah Pengelolaan Kekayaan Desa yang dilakukan aparat desa secara Akuntabel dan Transparan guna Mendukung Terwujudnya pembangunan desa?
- 2) Bagaimanakah sikap aparat dalam memberikan pelayanan tepat waktu saat dibutuhkan?
- 3) Ketika memberikan bantuan, proses angkutnya efisien atau tidak?

c. Pelayanan Jasa

1. Apakah proses pengurusan surat pembuatan katu domisili dilakukan dengan cepat?

2. Bagaimanakah sikap aparat dalam memberikan pelayanan administratif yang baik di desa Tendarea?

3. Impersonal

- a. Pelayanan Administratif
 - 1) Bagaimana dalam melaksanakan pertanggung jawaban birokrasi yang dilakukan aparat desa Tendarea?
 - 2) Apakah kepala desa dan aparat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik?
- b. Pelayanan Barang
 - 1) Bagaimanakah sikap aparat dalam memberikan pelayanan tepat waktu saat dibutuhkan?
 - 2) Ketika memberikan bantuan, proses angkutnya efisien atau tidak?
- c. Pelayanan Jasa
 1. Apakah proses pengurusan surat pembuatan katu domisili dilakukan dengan cepat?
 2. Bagaimanakah sikap aparat dalam memberikan pelayanan administratif yang baik di desa Tendarea?

4. Responsible

- a. Pelayanan Administratif
 - 1) Bagaimana dalam melaksanakan pertanggung jawaban birokrasi yang dilakukan aparat desa Tendarea?
 - 2) Apakah kepala desa dan aparat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik?

5. Responsiveness

- a. Pelayanan Administratif

- 1) Bagaimana dalam melaksanakan pertanggung jawaban birokrasi yang dilakukan aparat desa Tendarea?
- 2) Apakah kepala desa dan aparat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik?

#Terima kasih atas Partisipasinya#



PEMERINTAH KABUPATEN ENDE
KECAMATAN NANGAPANDA
DESA TENDAREA

SURAT SELESAI PENELITIAN

NOMOR PEM. 140.204/ 09-53/IX/ 2021

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : KOSMAS YONATAS, SH
Jabatan : KEPALA DESA
Alamat : PUUKOU


Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini:

Nama : VIKTORIUS BHIA
NIM : 42116061
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : XI (Sebelas)
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENERAPAN ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA TENDAREA KECAMATAN NANGAPANDA KABUPATEN ENDE"**

Sesuai dengan surat ijin penelitian No: DPMPSTP.070/2649/PTSP/IX/2021 yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di Desa Tendarea dari tanggal 14 September 2021 sampai dengan tanggal 29 September 2021

Demikian surat Keterangan ini di buat untuk dipergunakan selanjutnya.

Puukou, 30 September 2021
KEPALA DESA TENDAREA


KOSMAS YONATAS, SH

Tembusan: disampaikan kepada:

1. Bupati Ende di Ende (Sebagai Laporan);
2. Kepala Kesbangpol Daerah Kab.Ende di Tempat;
3. Kepala Dinas Penanaman modal dan PTSP Prov.NTT Di Tempat;
4. Camat Nangapanda di Tempat;
5. Kepala Desa Tendarea di Tempat;
6. Dekan FISIP Universitas Katholik Widya Mandiri di Tempat;
7. Arsip;