

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Pantai Cermin Kiri masih dibawah standar pelayanan minimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan sehingga memenuhi kriteria standar pelayanan minimal. Adapun yang menjadi kelemahan tersebut yaitu Dari segi kualitas pelayanan kiranya pemerintah desa bisa lebih meningkatkan lagi aspek pelayanan karena masih terdapat masyarakat yang tidak mengerti dan tidak paham terhadap prosedur dalam pelayanan, dikarenakan belum adanya prosedur pelayanan yang ditempel pada papan informasi. Tidak adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dikarenakan perangkat desa yang bersangkutan tidak ada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan dan informasi prosedur pelayanan mengenai dokumen kependudukan yang tidak dipahami masyarakat. Sehingga membuat waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lamban. budaya salam tempel masih sangat melekat dikantor desa, sehingga sering kali masyarakat memberi uang salam tempel kepada aparatur desa dalam penyelesaian berkas yang diperlukan seperti produk pelayanan yang terdiri dari pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat pengantar pembuatan KTP, surat izin mendirikan usaha dan lainnya. Aparatur pemerintah desa harus memberikan informasi kepada masyarakat dengan baik

mengenai produk pelayanan seperti surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat keterangan domisili, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu dan lain-lainnya. Sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Penyediaan kantor belum memadai, terlihat dari tidak adanya batas penghalang di antara tiap bagian meja aparatur desa, kurangnya prasarana komputer dan belum adanya tempat parkir. Diketahui bahwa ketersediaan sarana dan prasarana ditujukan agar mempercepat dan memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat. Sikap yang ditunjukkan petugas saat melayani masyarakat tidak ramah dalam memberikan informasi dan pelayanan. Hal tersebut menyebabkan masyarakat enggan untuk berurusan langsung dalam pengurusan dokumen ke kantor kepala Desa Pantai Cermin Kiri dan memilih jasa calo yang dianggap lebih praktis dan efisien. Pengawas internal terdekat dari kantor desa yaitu pemerintahan kabupaten/kota jarang sekali meninjau kegiatan yang ada di kantor desa, pemerintahan kabupaten/kota mengunjungi kantor desa hanya saat ada kegiatan di kantor desa. Maka dalam hal ini belum memungkinkan tercapainya penerapan standar pelayanan minimal.

Kendala-kendala seperti yang terjadi di kantor Desa Pantai Cermin Kiri menghambat keberhasilan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Desa Pantai Cermin Kiri. Keberhasilan suatu pemerintah desa ditandai dengan keberhasilan para penyelenggara pemerintah desa termasuk aparatur pemerintah desa dalam pelaksanaan tanggungjawabnya sebagai penyelenggaraan fungsi pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan

pemerintah desa merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka diberikan beberapa saran sebagai berikut:

Aparatur pemerintah desa sebagai penyelenggaraan pemerintahan harus memiliki kualitas yang baik dan memadai dalam pelaksanaan tugas. Melalui penelitian ini disarankan untuk meningkatkan kualitas bagi setiap aparatur pemerintah desa diperlukan peningkatan sikap mental, perubahan perilaku yang baik, kedisiplinan dan pendidikan formal sebagai prasyarat untuk merubah pola pikir dan wawasan bagi setiap aparatur pemerintah desa. Dari segi kualitas pelayanan kiranya pemerintah desa bisa lebih meningkatkan lagi aspek kesederhanaan, kecakapan dan kehandalan petugas, keramahan, dan ekonomis, agar tata cara pelayanan bisa lebih mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat dan untuk aspek bersikap adil dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat bisa lebih diperhatikan lagi untuk hasil kerja yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Untuk masyarakat diharapkan terus menjadi pemberi kritik dan saran yang membangun agar kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Desa Pantai Cermin Kiri semakin baik lagi kedepannya. Dengan memberikan kritik dan saran yang membangun kepada aparatur pemerintah desa dapat membantu pemerintah desa

mengkoreksi kinerja pelayanan publik yang ada di kantor Desa Pantai Cermin Kiri dan tidak lagi menggunakan jasa calo dalam pengurusan surat-surat yang diperlukan dan dapat berpartisipasi dalam membangun kualitas pelayanan publik yang ada di Desa Pantai Cermin Kiri.

