

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan data hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Persepsi Masyarakat tentang Kapabilitas Perangkat Desa Hapoltahan dalam memberikan Pelayanan di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara pada indikator Pengetahuan (*Knowledge*) masih tergolong rendah dimana berada pada indeks 40,31% dari indeks standar pelayanan minimal sebesar 60% sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal. Sementara pada indikator Keahlian (*Skill*) dan Sikap (*Attitude*) berada diatas standar pelayanan minimal yaitu indikator keahlian sebesar 63,38% dan indikator Sikap sebesar 68,47%.

Pada Indikator Pengetahuan (*Knowledge*), responden memandang bahwa pengetahuan dari Perangkat Desa Hapoltahan masih tergolong rendah dengan total skor 40,31% yang termasuk ke dalam kategori ragu-ragu. Adapun sub-indikator yang sudah berjalan cukup baik adalah pengetahuan KAUR umum dalam memberikan informasi prosedur pelayanan dan cepat tanggap ketika ada masyarakat yang mengajukan suatu layanan. Kemudian hal-hal yang perlu ditingkatkan yaitu inovasi atau cara kerja baru untuk keefektifan dan keefesienan dalam pelayanan publik, tanggung jawab Kepala Dusun sebagai pembantu Kepala Desa dan Peningkatan kemampuan dan pengetahuan Perangkat Desa melalui pelatihan-pelatihan khusus atau kursus- kursus.

Pada Indikator Keahlian Perangkat Desa, masyarakat berpendapat bahwa Perangkat Desa sudah memiliki keahlian yang cukup dimana sub-indikator yang masih perlu diingkatkan yaitu keahlian Kepala Dusun dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pembantu Kepala Desa di Dusun yang telah ditugaskan. Kemudian pada sub-indikator waktu penyelesaian produk layanan, dan kerja sama antar Perangkat Desa.

Pada Indikator Sikap (*Attitude*) adapun sub-indikator yang perlu ditingkatkan lagi yaitu pada sikap kerja tanpa pamrih dari Perangkat Desa tanpa membeda-bedakan masyarakat dan ketepatan waktu datang dan pulang Perangkat Desa agar lebih diperhatikan mengingat ketika ada masyarakat yang hendak mengajukan suatu layanan, Perangkat Desa tidak berada di kantor saat jam kerja.

Upaya peningkatan Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik dimana pelayanan publik yang baik diartikan sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan menggenapi tuntutan masyarakat dan Pelayanan Publik yang baik tentunya akan dapat meningkatkan seluruh sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka diberikan beberapa saran yaitu Perangkat Desa sebagai penyelenggara pemerintahan yang berada paling dekat dengan masyarakat sudah seharusnya memiliki kemampuan atau kapabilitas yang baik dan terus meningkatkan kapabilitasnya demi tercapainya pelayanan publik yang baik atau prima. Dengan dilakukannya penelitian ini maka diharapkan melalui penelitian ini Perangkat Desa dapat meningkatkan kapabilitasnya dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada Indikator pengetahuan, hal-hal yang perlu ditingkatkan yaitu inovasi atau cara kerja baru untuk keefektifan dan keefesienan dalam pelayanan publik, tanggung jawab Kepala Dusun sebagai pembantu Kepala Desa.

Pada Indikator keahlian sub-indikator yang masih perlu diingkatkan yaitu keahlian Kepala Dusun dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, waktu penyelesaian produk layanan, dan kerja sama antar Perangkat Desa. Pada Indikator Sikap adapun sub-indikator yang perlu ditingkatkan lagi yaitu pada sikap kerja tanpa pamrih dari Perangkat Desa tanpa membeda-bedakan masyarakat dan ketepatan waktu datang dan pulang Perangkat Desa agar lebih diperhatikan mengingat ketika ada masyarakat yang hendak mengajukan suatu layanan, Perangkat Desa tidak berada di kantor saat jam kerja. Peningkatan Kapabilitas dari Perangkat Desa dapat dilakukan dengan mengikuti bimtek (Bimbingan Teknis) dan pelatihan khusus mengenai manajemen pemerintahan desa. Bagi masyarakat diharapkan dapat ikut berpartisipasi dalam memberikan saran-saran atau masukan-masukan yang membangun bagi Perangkat Desa agar dapat meningkatkan kapabilitasnya.