

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam pembahasan penelitian di atas, maka yang menjadi kesimpulan adalah persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Desa Penggalan dusun VII yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan pegawai di kantor desa tentang waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran masyarakat sebagai penerima layanan merasa bahwa selama ini sudah mendapatkan pelayanan terbaik dari pegawai. Apabila di lihat dari disiplin para pegawai yang sangat tinggi membuktikan bahwa kinerja pegawai dalam penyelesaian akta kelahiran tidak pernah mengecewakan masyarakat, artinya pegawai selalu menyelesaikan dengan tepat pada waktu yang sudah ditentukan.
2. Pada dasarnya pegawai di Kantor Desa dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati, tanpa menggunakan kata-kata sindiran yang dapat menyinggung perasaan masyarakat. Mayoritas masyarakat mempunyai persepsi sudah baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai dalam hal prosedur pembuatan akta kelahiran yaitu tidak membedakan suku dalam memberikan pelayanan, tidak mengutamakan masyarakat yang mempunyai hubungan

kekerabatan dengan pegawai, dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang sudah diselesaikan.

3. Setiap masyarakat yang ada di Desa Penggalan dusun VII memiliki persepsinya masing-masing terhadap kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan. Hal ini terbukti dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa pegawai desa Penggalan dalam menjalankan tugasnya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang dilayaninya. Seperti memberikan pelayanan yang ramah, informasi yang jelas, sopan, dan tidak menyulitkan masyarakat.
4. Persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan surat tanah di desa Penggalan dusun VII sudah cukup baik, tetapi beberapa masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang di terima selama ini, yaitu mengenai biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan surat tanah. Menurut masyarakat desa Penggalan dusun VII seharusnya pegawai menjelaskan rincian biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan surat tanah dengan tujuan agar mempermudah urusan masyarakat.
5. Pada dasarnya yang menjadi tujuan dari pelayanan adalah memuaskan masyarakat. Untuk itu dalam menjalankan kinerja pegawai di Kantor desa Penggalan harus menerapkan beberapa prinsip etika pelayanan antara lain nilai *responsible*, *akuntabilitas*, *kompetitif*, *responsive*, dan *adaftif*. Dalam hal ini pegawai di kantor desa Penggalan sudah menerapkan etika

pelayanan yang *akuntabilitas* terutama dalam pelayanan pembuatan surat domisili.

## **B. Saran**

1. Sebaiknya Pegawai di Kantor Desa Penggalan memberikan penjelasan mengenai biaya administrasi yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Surat Tanah, agar masyarakat mengetahui tujuan dari biaya yang dikeluarkan.
2. Dalam memberikan pelayanan seharusnya pegawai lebih meningkatkan kualitas kerjanya, terutama dalam pengurusan surat tanah, sebaiknya pegawai di kantor desa Penggalan memberikan informasi yang jelas mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pembuatan surat tanah.
3. Bagi Pemerintah, sebagai organisasi penyelenggaraan di pemerintah desa, pemerintah harus lebih mengawasi kinerja pegawai di kantor desa dalam menjalankan tugasnya. Agar pegawai yang bekerja di Kantor desa Penggalan lebih meningkatkan kualitas dalam bekerja yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Sebaiknya masyarakat lebih bijaksana ketika mengurus kartu keluarga, dalam arti harus memahami sepenuhnya prosedur dalam pengurusan kartu keluarga sehingga tidak merepotkan pegawai di kantor Desa Penggalan dan kartu keluarga yang dibutuhkan cepat selesai.