

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir Tahun 2021

a. Kualitas pelayanan

Kinerja aparatur desa dari segi Kualitas pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan bagi masyarakat pengguna layanan di desa Tomok Induk dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini ditandai dengan beberapa dari prinsip pelayanan publik belum berjalan baik yaitu tidak tercapainya prinsip pelayanan publik seperti prinsip kedisiplinan waktu yang masih buruk dimana aparatur desa sering datang terlambat untuk bekerja, serta prinsip kepastian waktu dimana aparatur desa tidak dapat menentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pembangunan. Namun ada beberapa prinsip yang sudah terpenuhi secara baik yaitu seperti prinsip kesederhanaan prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, kejelasan persyaratan teknis dan administrasi dalam pelayanan publik yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan/keluhan/persoalan

serta rincian biaya yang pelayanan publik dan pembayaran hal ini ditandai dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan dimana masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik dari segi pelayanan administrasi, penyelesaian sengketa atau pertikaian antar masyarakat, maupun melihat atau memenuhi segala kebutuhan masyarakat, prinsip akurasi yaitu pemenuhan kebutuhan masyarakat dan informasi sesuai dengan keperluan dan kepentingan masing-masing, ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai yang dapat membantu kinerja aparatur desa, kemudahan akses yang didapat masyarakat.

Kualitas pelayanan aparatur desa Tomok Induk khususnya dari beberapa prinsip pelayanan publik yang sudah terpenuhi secara baik. Hal ini dapat kita ketahui dari kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, dimana masyarakat sudah merasa dilayani dengan baik dengan kinerja dan keramahan pihak aparatur dalam memberikan layanan. Penilaian ini menjadi tolak ukur berjalannya sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) Perilaku aparat dalam melayani terlihat baik namun lemahnya Sumber daya manusia (SDM) dari aparat desa dari penguasaan media komputer adalah masalah yang terjadi bertahun-tahun.

2. Akuntabilitas

Pertanggungjawaban Aparatur desa memang bukan hanya dititikberatkan pada laporan pencapaian kinerja saja, namun juga pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pertanggungjawaban Desa Tomok Induk terhadap masyarakat dalam

pengertian di sini adalah bagaimana aparat desa bekerja dengan niat dan keseriusan, dibutuhkan komitmen dan tanggungjawab yang besar. Pertanggungjawaban yang dilakukan secara tidak langsung akan mempengaruhi kondisi pembangunan desa. Namun ada beberapa hal yang belum berjalan secara maksimal yaitu pertanggungjawaban mengenai kedisiplinan waktu jam kerja. Dimana aparat desa Tomok Induk masih kebanyakan bolos atau korupsi atas jam kerja namun tidak adanya sanksi tegas yang diberikan yang menyebabkan hal tersebut terus berlanjut.

2. Upaya-Upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan dari kinerja aparatur Desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir tahun 2021

Ada beberapa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi atau menyelesaikan permasalahan dari kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu: 1) kepala desa mengadakan sosialisasi terhadap peningkatan kualitas aparatur desa dalam pelayanan publik. Aparatur desa juga dalam hal ini menjalin sikap kooperatif yang sangat baik. Saling menutupi dan membantu kekurangan yang ada, dengan tidak malu belajar dengan rekan lainnya untuk memperdalam wawasan mereka dalam penggunaan media laptop/ komputer. 2) ketersediaan sarana dan prasarana menjadi kunci utama dari berjalan nya birokrasi publik, dalam hal ini aparatur desa masih menggunakan atau memanfaatkan media yang tersedia. 3) Berbagai permasalahan yang sering dihadapi aparatur desa juga

yaitu masalah pertikaian yang terjadi dilingkungan masyarakat. Terjadinya pertikaian dilandasi dengan adanya perebutan batas-batas tanah, mengambil hak yang bukan miliknya, kekerasan dalam rumah tangga. Aparatur desa menjadi pihak yang memediasi atau menjadi penengah atas permasalahan yang dialami masyarakat. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan maksud tercapainya pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik pada masyarakat.

5.2 Saran

Sebagai saran dari penulis terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir serta berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas yaitu:

1. Aparatur desa harus diharapkan mampu menciptakan suatu sistem koordinasi yang baik, memiliki hubungan yang lebih baik diantara aparatur untuk menciptakan satu tujuan yang jelas. Kepala desa diharapkan lebih bersikap tegas dan menjadi sosok pemimpin yang dapat dicontoh bawahannya. perlu juga adanya pemberian sanksi bagi perangkat desa yang tidak disiplin dengan waktu.
2. Untuk menunjang pelayanan dengan cepat dibutuhkan sarana dan prasarana yang lengkap agar masyarakat tidak terkendala dalam melaksanakan kepengurusan surat-surat. perlu diusulkan kepada Pemerintah agar kantor desa melengkapi fasilitas yang kurang, supaya aparat dan masyarakat lebih leluasa dalam menjalankan tugas dan menerima pelayanan.

3. Aparatur desa Tomok Induk sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi. Meskipun selama ini aparat desa sudah menanggapi dengan baik berbagai keluhan yang ada, diharapkan selanjutnya untuk berupaya lebih responsive lagi.

