

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

##### 4.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Pemdes Gunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang

Berdasarkan temuan dan hasil analisis, dapat ditarik kesimpulan:

1. Pada dimensi *tangible*, penampilan petugas Pemdes Gunung Wetan sudah sesuai aturan dan mampu memberikan kenyamanan layanan dengan terfasilitasinya ruangan AC. Namun, proses pelayanan yang ada belum memberikan kemudahan informasi layanan, performa alat bantu layanan yang kurang prima, dan kondisi lokasi kantor desa beserta ruangan layanan masih menimbulkan ketidaknyamanan bagi warga karena terbatas dari segi lahan.
2. Pada dimensi *reliability*, ketepatan waktu layanan hanya memerlukan waktu tunggu 3-10 menit dengan standar pelayanan yang sesuai peraturan pusat. Namun, kecermatan petugas masih ditemukan kesalahan dalam penulisan dokumen layanan dan keahlian pengoperasian komputer dari petugas layanan masih memiliki keterbatasan.
3. Pada dimensi *responsiveness*, petugas memiliki integritas yang kuat dalam melayani warga. Namun, petugas kurang mampu merespon keluhan warga karena pemdes kurang menyediakan wadah aspirasi secara gamblang (belum tersedia kotak saran dan pemanfaatan media sosial yang pasif).

4. Pada dimensi *assurance*, keamanan dan keselamatan warga saat pelayanan terbukti terjamin karena area kantor berada di pusat desa. Namun, wawasan teknikal petugas ditemukan masih gagap teknologi informasi ditengah kondisi pelayanan yang serba tuntutan digitalisasi.
5. Pada dimensi *emphaty*, diketahui perangkat desa Gunung Wetan mampu mengedepankan etika pegawai dengan menerapkan perilaku ramah saat melayani warga, sikap komitmen petugas yang siap memberi pelayanan jempit bola dan mendahulukan kepentingan warga, serta tidak menunjukkan adanya perilaku diskriminatif kepada masyarakat tanpa terkecuali.

#### 4.1.2 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Pemdes Gunung Wetan Kecamatan Rembang Kabupaten Rembang

##### 4.1.2.1 Faktor Pendorong

###### 1. Faktor Organisasi Pemdes Gunung Wetan

Keberlangsungan Pemdes Gunung Wetan telah mereprresentasikan pekerjaan yang sesuai tupoksi masing-masing. Namun, ditemukan sedikit keterbatasan pelayanannya yang belum mampu tertutupi pemdes karena beban kerja desa yang kian tinggi menyebabkan beberapa penanganan tugas terbengkalai. Dari sisi budaya, internal pemdes mampu menerapkan etika pegawai dengan terjalinnya interaksi yang baik antar sesama perangkat desa dan masyarakat.

###### 2. Faktor Pendapatan Perangkat Desa

Saat ini, perangkat desa telah mengalami perubahan tunjangan sebagaimana kebijakan terbaru tentang pendapatan perangkat desa yang setara dengan PNS

gol 2a. Meskipun beban kerja yang didapat semakin tinggi, adanya kenaikan gaji mampu memberi peningkatan motivasi dan dorongan semangat bekerja.

#### 4.1.2.2 Faktor Penghambat

##### 1. Faktor Kesadaran

Kinerja perangkat desa Gunung Wetan masih ditemukan ketidakyakinnya petugas ketika menjumpai pelayanan yang susah dan jarang ditangani, dan berakhir pada penanganan pelayanan pihak ketiga. Padahal pemdes berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga tanpa terkecuali.

##### 2. Faktor Aturan

Aturan baku SOP yang ada kurang bersifat mengikat dan standar pelayanannya belum memiliki aturan resmi desa dalam bentuk SK kades/perdes. Aturan SOP kurang terinformasikan dengan jelas (tidak ada bukti fisik/onlinenya). Selain itu, kemampuan wawasan teknis dari beberapa sdm pemdes masih gagap teknologi informasi dan pemahaman petugas dalam memberi pelayanan kurang maksimal karena sdm masyarakat rendah, yang berdampak pada kepasifan warga dalam partisipasi pengurusan dokumen karena seringkali warga tidak memahami informasi pelayanan dengan baik.

##### 3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Secara keseluruhan, kemampuan dan keterampilan internal pemdes masih mempunyai keterbatasan terutama pada pemanfaatan teknologi informasi dengan akses fasilitas yang minim (masih ditemukan perangkat desa yang tidak mampu mengoperasikan komputer). Selain itu, kemampuan interpersonal

masing-masing perangkat desa terkadang dapat menimbulkan gejala emosi terhadap warga, tetapi hal tersebut dapat terkendali dengan baik.

#### 4. Faktor Sarana Pelayanan

Fasilitas layanan dari pemdes kurang merepresentasikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Kondisi ruangan pelayanan yang masih menyatu dengan bidang pemdes lainnya, kursi tunggu yang kurang memadai, penunjang layanan yang performanya buruk, dan akses lahan parkir yang terbatas dapat mengganggu kenyamanan warga setempat saat melakukan pelayanan.

#### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diajukan peneliti guna pelayanan yang terjamin kualitas layanannya di Pemdes Gegunung Wetan yakni:

1. Untuk pengoptimalan aspek *tangible*,
  - Pihak pemdes perlu memberi dukungan penuh kepada keterbatasan warganya dari sisi sdm dengan rutin pelaksanaan sosialisasi pengenalan kembali pelayanan desa dan pentingnya partisipasi dalam pengurusan dokumen warga sebagai tertib administrasi yang baik.
  - Memprioritaskan tambahan alat penunjang (minimal 3 komputer/laptop dan 3 printer di ruang pelayanan) agar tercipta pelayanan ideal.
  - Perawatan fasilitas layanan secara optimal agar tidak ditemui eror / malfungsi saat pemakaiannya.
  - Pihak pemdes harus mengkaji lebih lanjut tentang rencana restrukturisasi ruangan dan lingkungan kantor dengan mengedepankan pelayanan prima tanpa mengesampingkan kondisi lahan yang minim.

- Pihak pemdes perlu memprioritaskan *upgrade* fasilitas layanan (pembaruan kursi tunggu yang ideal, perlengkapan LCD, tambahan meja layanan) dengan pertimbangan dana operasional kantor yang terbatas.
2. Untuk pengoptimalan aspek *reliability*,
- Petugas perlu melakukan pengecekan ulang saat input data secara manual/melalui komputer agar kesalahan data dapat diminimalisir
  - Pihak pemdes harus melakukan pelatihan berkala guna peningkatan kemampuan aparatur desanya di bidang digitalisasi.
  - Penegasan sanksi bagi perangkat desa yang kurang disiplin waktu.
  - Pihak pemdes perlu memberikan kejelasan SOP penetapan SK kades atau peraturan desa agar tetap berlandaskan sebagaimana mestinya.
3. Untuk pengoptimalan aspek *responsiveness*,
- Pihak pemdes perlu melakukan pendekatan masif terhadap warga guna melihat situasi nyata di lingkungan desa agar mengetahui masalah dan keluhan masyarakat secara jelas, sehingga mampu merespon harapan masyarakat berdasarkan prioritas dan terealisasi secara keseluruhan.
  - Pihak pemdes perlu membentuk PPID secara khusus guna keberlangsungan SID dan pemanfaatan media grub facebook agar pengaduan masyarakat dan keterbukaan informasi publik dapat terjangkau online tanpa harus ke kantor atau menunggu forum rapat desa.
  - Pihak pemdes harus memanfaatkan media website SID dan media grub facebook desa sebagai sarana keterbukaan informasi publik dan pengaduan masyarakat secara aktif agar sejalan dengan *e-government*.

4. Untuk pengoptimalan aspek *assurance*, pihak pemdes memerlukan pengawasan berkala kepada internalnya agar tidak lagi ditemukan petugas yang kurang cakap ketika melayani masyarakat secara langsung.
5. Untuk pengoptimalan aspek *emphaty*, pihak pemdes perlu menumbuhkan komitmen kuat untuk senantiasa tetap mempertahankan nilai-nilai yang berorientasi untuk terus mendedikasikan diri dalam melayani masyarakat.
6. Untuk pengoptimalan aspek kesadaran, pihak pemdes perlu pembinaan dan evaluasi setiap hari kepada internalnya agar senantiasa yakin dengan pekerjaannya dalam melayani masyarakat dan tidak akan ada lagi pelayanan permintaan masyarakat yang dilewatkan karena faktor ketidakyakinan.
7. Untuk pengoptimalan aturan, pihak pemdes perlu menegaskan kejelasan standar pelayanannya agar terikat aturan dengan pasti dan tidak berpotensi perselisihan ketika ditemukan kerancuan dalam pelayanan sehingga pemdes bisa menjelaskan kepada warga secara gamblang.
8. Untuk pengoptimalan pengorganisasian, pihak pemdes diharuskan rutin monev kepada jajaran internal pemdes yang kemudian dilanjutkan dengan transparansi kepada masyarakat terkait aspek pelayanan yang dilakukan.
9. Untuk pengoptimalan pendapatan, pihak pemdes harus menjaga komitmen dan motivasi dalam bekerja sebagai kewajibannya karena telah menerima haknya berupa gaji dan tunjangan yang stabil.
10. Untuk pengoptimalan kemampuan dan keterampilan, pihak pemdes disarankan mempunyai kegiatan mandiri rutin guna peningkatan kapasitas aparatur desa tanpa harus menunggu pelatihan dari pemerintah pusat. Hal

tersebut dapat dilakukan dalam bentuk sosialisasi, pelatihan teknologi informasi, dan bimtek, mengingat beban kerja pemdes masa kini secara keseluruhannya lebih dikaitkan dengan digitalisasi dan dituntut semakin terdepan dalam pelayanan berbasis online.

11. Untuk pengoptimalan sarana pelayanan, pihak pemdes perlu mengkaji ulang keuangan dana desa yang dikelola, dengan cara memprioritaskan kebutuhan masyarakat yang harus segera direalisasikan, seperti tambahan kuantitas dan *upgrade* ketersediaan fasilitas pelayanan yang termasuk hal krusial.