

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa: Pelayanan publik di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka sudah cukup efektif meskipun masih belum optimal. Hal tersebut dapat di lihat dari bentuk kegiatan yakni:

- 1) ***Research Approach***, Dari hasil wawancara yang ditemui di lapangan menunjukkan bahwa kelengkapan sumber daya yang digunakan atau di pakai saat ini di Desa Naet sudah cukup membaik, meskipun disetiap pelayanan surat menyurat masih banyak mengalami kendala tetapi kami tetap optimis untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat,
- 2) ***Proccess Approach***, Dimana dari hasil wawancara yang disampaikan oleh Pemerintah Desa dan masyarakat yang dilihat dari keberhasilan pelayanan surat menyurat di Desa Naet sudah efektif, meskipun ada sedikit kendala dari masyarakat karena tempat tinggalnya sedikit jauh. Tetapi hal itu tidak menjadi sebuah persoalan bagi masyarakat dan pemerintahan Desa Naet karena bisa di atasi bersama,
- 3) ***Goals Approach***, Dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa, tidak hanya memberikan kepuasan kepada masyarakat, tetapi juga dalam pelayanan surat menyurat di Desa Naet perlu untuk di tingkatkan lagi,

4) *Integrative Approach*, Pendekatan ini merupakan gabungan dari ketiga pendekatan diatas yang muncul sebagai akibat adanya kelemahan dan kelebihan masing-masing pendekatan. Dari gabungan ketiga pendekatan tersebut dapat di ketahui bahwa Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat Desa Naet sudah cukup baik sesuai dengan prosedur dari ketiga pendekatan gabungan tersebut.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran yang akan membangun serta dijadikan sebagai rekomendasi bagi pihak yang ingin melakukan peneliti lanjutan ini yakni:

1. Diharapkan kepada pemerintah Desa Naet agar dapat meningkatkan kelengkapan sumber, fasilitas dan beberapa pelayanan yang belum terlaksanakan dan perlu meningkatkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pedoman pada aturan-aturan yang ada.
2. Diharapkan kepada masyarakat Desa Naet agar slalu memberikan masukan, saran yang dapat membangun serta adanya kegiatan komunikasi yang baik antara pihak pemerintah Desa dan masyarakat.
3. Pemerintah Desa Naet perlu menjalankan semua tugas dan fungsinya secara bertanggung jawab dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Siti. 2020. *Efektivitas Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut*. Thesis. Universitas Islam Kalimantan MAB
- Amin I. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung
- Argris. 1995. *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*. California: Addison- Wesley Publishing Company.
- Baharuddin, Asma, & Niswaty. 2017. *Efektivitas Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Lanrisang Kabupaten Pinrang*. *Jurnal Administrare*, 1-6.
- Barnard, Chester. 1999. *The Functions Of The Excutive*. Cambridge: Harvard University Press
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III.. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Handoko. 1993. *Efektivitas Pelayanan*. Cetakan ketujuh.: BPFE. Yogyakarta
- Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Erlangga. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep Dimensi, Indikator serta Implementasi*. Gava Media. Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta:
- Huseur U. 2001. *Strategic Management in Action*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta:
- Indrawati, Suntoro, & Nurmalisa. 2017. *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin*. Universitas Lampung.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar–Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas–Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. UNY Press. Yogyakarta.
- Mania, Sitti. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Makassar: Alauddiin University Press.
- Miles, & Huberman. 1992. *Analisa data kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta:
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta

- Moenir. 2002. *Pelayanan Publik*. Penerbit: Bumi Aksara. Jakarta
- Nindari A, Suhardiman.1945. *Analisis efektivitas pelayana Publik Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda*. Erlangga. Samarinda.
- Noermandi. 1999. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Nurcholis. 2011. *Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Erlangga: Jakarta
- Ones G, Crystalia. 2015. *Pelayanan Publik Di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Pala, Y, Bazarah, J & Salasiah. 2022. *Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kepala Desa Telaga Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur*. *Prediksi*. Vol. 21(1). 13-20
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, S & Sudrajat, A. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa: Bandung
- Ryandi. 2005. *Peran Masyarakat Dalam Pembangunan*. Multigrafika. Jakarta.
- Satori, D & Komariah. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabet: Bandung
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sedarmayanti. 2004. *Penerapan Prinsip Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama. Bandung
- Siagian. 1992. *Efektivitas Pelayanan Publik dan Administrasi Pembangunan*. Cetakan 1 Gunung Agung. Jakarta
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Pt Bumi Aksara. Jakarta
- Suwardiman. 2018. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kecamatan Palaran Kota Samarinda*. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit: Alfabeta. Jakarta

- Suhartini, Eka. 2012. *Kualiatas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Alauddin Press University. Makassar
- Steers, M. R. 1945. *Efektivitas Organisasi*. Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen. Erlangga. Jakarta.
- Raini, Syifa. 2022. *Efektivitas Kinerja Pegawai Di Kantor Kepala Desa Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan kabupaten Deli Serdang*. Universitas Medan. Skripsi.
- Tjiptono, F. 2008. *Kualitas pelayanan*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi pemasaran Edisi 3*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono. 2000. *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta
- Wadi, H. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok*. Universitas Muhammadiyah Mataram. Skripsi.
- Widodo, J. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya.
- Winarsih. 2009. *Efektivitas Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Zainun.1991. *Efektivitas Penyelenggaraan tertib administrasi*. Pt Bumi Aksara. Jakarta

Sumber Lain

- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Undang - Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Jakarta: Eko Jaya.
- Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintah Daerah*. Jakarta: Eko Jaya.