

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas peneliti yang berjudul tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Fafinesu Kecamatan Insana Fafinesu Kabupaten Timor Tengah Utara, dapat disimpulkan bahwa :

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**  
meliputi bukti fisik, perlengkapan sasaran komunikasi yaitu kemampuan dalam menunjukan ekstensis kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan saranna dan prasarana fisik dan keadilan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. **Kehandalan (*Realibility*)**  
Dalam indikator ini dikantor desa fafinesu dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari kecermatan pemerintah desa dalam melayani masyarakat, kehandalan pemerintah desa dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. Kehandalan merupakan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**  
Dalam indikator daya tanggap Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memberikan pelayanan yang maksimal dan telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. keinginan para pemerintah desa untuk membantu para masyarakat desa fafinesu

dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dalam Indikator Jaminan di kantor desa fafinesu kecamatan insana fafinesu telah memberikan menjamin adanya keamanan dan kenyamanan baik kepada masyarakat yang memperoleh pelayanan secara offline ataupun secara online bentuk kenyamanan yang dimaksudkan diantaranya yaitu menjamin keamanan data masyarakat serta keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang ada di kantor desa fafinesu kecamatan insana fafinesu.

5. Empati (*Empathy*) kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik terhadap pelayanan dan pemahaman atas kebutuhan para masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), Dan yang terakhir *Empathy* (Empati) maka dapat

*Tangible* (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya *Reliability* (kehandalan) dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak membedakan (diskriminatif) sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Dari

ketiga indikator tersebut dinilai sudah memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat melakukan pelayanan.

*Responsiveness* (daya tanggap) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap yang cukup baik kepada masyarakat namun ketanggapan pegawai terhadap masyarakat masih perlu diperbaiki dari dimensi *Assurance* (Jaminan) pegawai dalam melayani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu perlu diperbaiki agar masyarakat bisa mengambil berkas yang diurus sesuai waktu yang ditentukan.

## **6.2 SARAN**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Fafinesu Kecamatan Insana Fafinesu maka peneliti memberi saran:

- a. Dimensi *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Empahaty* (Empati) ketiga indikator tersebut seperti yang sudah dijelaskan dikesimpulan bahwa pelayanannya sudah baik dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat petugas sudah memberi pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.
- b. Terkait dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) Respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu untuk di tingkatkan lagi agar menumbuhkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan dimensi *Assurance* (Jaminan) Agar pegawai meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asshid diqie, Jimly. 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Jakarta Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi., Bandung: Fokusmedia
- Hadjon, M, Philipus 2005, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Zaeni Asyhadic. Yogyakarta
- Ibid, *penjelasan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014*. Philipus M. Hadjon, "Tentang Wewenang". (Makalah Universitas Airlangga, Surabaya. Tanpa tahun,
- Ibid, *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pasal 1 ayat (1)*.
- Ichwan Saiful. 2019, *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintahan Desa*, Sorong : Jakarta: Erlangga.
- Mahardika, Suseno. 2018, *Optimalisasi Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Malang : Jurnal Transformatif Universitas Brawijaya
- Marbun, B.N., 2006, *Pengertian Pedesaan*, Mandarmaju: Bandung
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman, 2007, *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy J, 2003, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Ndraha, Taliziduhu, 2005, *Dimensi-dimensi Pemerintahan Desa*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif, 2011, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*,
- Pratiwi, Ariani & Herryansyah, 2017, *Pelayanan uu no. 6 tahun 2014 tentang desa*
- Rivai, Veithzal, 2004, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Saparin, Sumber, Dra, *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*,
- Siagian P. Sondang. 2000. *Administrasi pembangunan*, Bumi Aksara. Jakarta

Soemantri, Bambang. T,2011,*Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa,*

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi,* Alfabeta. Bandung

Syafiie, Inu Kencana,2007, *Ilmu Pemerintahan,* Mandar Maju. Bandung

## PANDUAN WAWANCARA

- I. Identitas Informan :
  - Nama :
  - Jenis Kelamin* :
  - Usia* :
  - Status* :
  - Pekerjaan* :
  - Pendidikan terakhir* :
- II. Petunjuk Pengisian : Bapak/Ibu silahkan menjawab pertanyaan sesuai dengan panduan wawancara dari peneliti.
- III. Fokus Penelitian :
  - A. Bagi Kepala Desa

### 1. Bukti fisik (*Tangible*)

*Menurut pendapat bapak/ibu, bagaimanakah persediaan saranaprasarana di kantor desa fafinesu?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

### 2. Keandalan (*Reliability*)

*Menurut pendapat bapak bagaimanakah ketepatan waktu pelayanan terhadap jadwal waktu yang telah ditetapkan?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

*Menurut pendapat bapak bagaimanakah hasil pelayanan telah diberikan kepada masyarakat?*

*Jawaban :*

.....

.....  
.....

4. Jaminan (*Assurance*)

*Menurut pendapat bapak bagaimana kesopanan dan keramahan dari pemerintah desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat? Jawaban :*

.....  
.....  
.....

5. Empati (*Emphaty*)

*Menurut pendapat bapak bagaimana tanggung jawab pemerintah desa dalam memberikan pelayanan?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

B. Bagi Wakil BPD

1. Bukti fisik (*Tangible*)

*Apakah persediaan sarana prasarana yang ada di kantor desa fafinesu? Jawaban :*

.....  
.....  
.....

2. Keandalan (*Reliability*)

*Apakah pemerintah desa fafinesu sudah mampu untuk menyelenggarakan pelayanan yang sudah dijanjikan secara konsistendan akurat terhadap masyarakat?*

*Jawaban :*

.....

.....  
.....

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

*Apakah daya tanggap yang dilakukan pemerintah desa fafinesu adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas sudah terlaksana dengan baik?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

4. Jaminan (*Assurance*)

*Apakah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pemerintah dalam melakukan kepercayaan sudah membuat masyarakat yang berkunjung merasa puas dengan pelayanan di kantor desa?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

5. Empati (*Emphaty*)

*Apakah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individu/pribadi sudah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

C. Bagi Perangkat Desa

1. Bukti fisik (*Tangible*)

*Bagaimana dengan kerapihan dan kebersihan ruang rawat, saranaprasarana di lingkungan kantor desa fafinesu?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

2. Keandalan (*Reliability*)

*Apakah pemerintah di kantor desa fafinesu siap membantu jika ada masyarakat yang membutuhkan bantuan dan sedang bingung?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

*Apakah pemerintah di kantor desa mudah cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

4. Jaminan (*Assurance*)

*Apakah pemerintah di kantor desa selalu ramah serta sopan dalam melayani kepada masyarakat?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

5. Empati (*Emphaty*)

Apakah pemerintah desa di kantor desa fafinesu selalu mendahulukan kepentingan masyarakat?

Jawaban :

.....  
.....  
.....

D. Bagi Masyarakat

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Bagaimana dengan kerapihan dan kebersihan ruang rawat, sarana prasarana di lingkungan kantor desa fafinesu?

Jawaban :

.....  
.....  
.....

2. Keandalan (*Reliability*)

Apakah pemerintah di kantor desa fafinesu siap membantu jika ada masyarakat yang membutuhkan bantuan dan sedang bingung?

Jawaban :

.....  
.....  
.....

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Apakah pemerintah di kantor desa mudah cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat?

Jawaban :

.....  
.....  
.....

4. Jaminan (*Assurance*)

*Apakah pemerintah di kantor desa selalu ramah serta sopan dalam melayani kepada masyarakat?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

5. Empati (*Emphaty*)

*Apakah pemerintah desa di kantor desa fafinesu selalu mendahulukan kepentingan masyarakat?*

*Jawaban :*

.....  
.....  
.....

### IDENTITAS INFORMAN

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Alamat
1	Finsensius Funan	L	Kepala Desa	Fafinesu
2	Milikheor Akoit	L	Wakil BPD	Fafinesu
3	Yasinta Liberta Djawa	P	Kepala Seksi Kesos	Fafinesu
4	Yohanes Keba	L	Kaur Umum	Fafinesu
5	Philipus Seko	L	Masyarakat	Fafinesu
6	Yohanes Sanlain	L	Masyarakat	Fafinesu

*LAMPIRAN*

Kepala Desa



*Tokoh Masyarakat*



Badan Permusyawaratan Desa (BPD)



LAMPIRAN  
Perangkat Desa

