

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan pada bab empat maka dapat disimpulkan bahwa: Kinerja kepala desa dalam pelayanan pengurusan surat keterangan pembuatan kartu keluarga (KK) belum efektif, yang mana masyarakat belum mendapatkan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan di kantor. Hal ini disebabkan karena: pertama, sarana dan prasarana penunjang pembuatan surat keterangan seperti komputer belum memadai. Kedua, sumber daya manusia rendah, dalam hal ini sebagian besar perangkat desa belum menguasai komputer. Ketiga, Kesadaran para perangkat desa akan kedisiplinan dalam berkantor masih rendah, yang mana sebagian perangkat absen dalam jam kerja sehingga masyarakat selalu kesulitan ketika membutuhkan pelayanan di kantor desa seperti:

1. Kualitas: sebagai masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, karena selain jarang masuk kantor sebagian dari perangkat juga belum bisa mengoperasikan komputer, sehingga pembuatan Kartu Keluarga ataupun administrasi lainnya.
2. Kuantitas: ketersediaan sarana dan prasarana laptop ada 2 printer ada 3 namun ada yang rusak sehingga tidak bisa digunakan, selain itu juga kadang ketersediaan kertas untuk print juga terbatas, sehingga ketika dalam pelayanan masyarakat kadang diminta untuk print diluar.

3. Ketepatan Waktu: Pembuatan surat keterangan kartu keluarga (KK) di desa Taekas memakan waktu yang cukup lama, hal ini disebabkan karena kedisiplinan perangkat yang jarang masuk kantor sehingga masyarakat kesulitan untuk bertemu dengan petugas di kantor, selain itu juga sebagian perangkat belum menguasai perangkat komputer sehingga pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan dan petugas yang bisa mengoperasikan tidak masuk kantor, maka masyarakat diminta untuk kembali dan menunggu sampai yang bersangkutan masuk kantor baru ada pelayanan hal ini yang kemudian menyebabkan pelayanan yang seharusnya cepat namun karena kendala tersebut sehingga masyarakat harus menunggu beberapa hari lagi untuk bisa mendapatkan surat yang mereka butuhkan.
4. efektifitas: Sebagian dari perangkat ada yang sudah bisa mengoperasikan namun ada yang sama sekali tidak bisa mengoperasikan, sehingga ketika kami membutuhkan pelayanan administrasi selalu terhambat.
5. Kemandirian: Petugas belum mandiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini disebabkan karena minimnya pengetahuan dalam mengoperasikan komputer, sehingga ketika ada masyarakat yang ingin membuat surat para perangkat selalu bergantung kepada petugas yang sudah mahir dalam mengoperasikan komputer, sehingga ini berdampak ketika petugas yang sudah mahir mengoperasikan komputer yang tidak masuk kantor dan saat itu juga ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan mereka jadi kewalahan sehingga ini berpengaruh terhadap efektivitas

pelayanan administrasi di kantor desa, terutama surat keterangan pembutan Kartu Keluarga.

6. Komitmen Kerja: Para petugas kurang disiplin dalam waktu berkantor, jam kantor yang seharusnya jam 08.00 namun ada petugas yang bandel dan pergi ke kantor di atas jam 08.00, bahkan ada yang dalam 1 minggu 2-3 hari tidak berkantor, sehingga kami sering kewalahan ketika membutuhkan pelayanan di kantor desa.

## **5.2 Saran**

Dari kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran :

1. Pemerintah Desa dalam hal ini kepala desa melakukan penyesuaian dalam hal ini melakukan pengadaan sarana dan prasarana seperti laptop dan print lebih banyak sehingga pelayanan yang sifatnya administrasi kepada masyarakat tidak terhambat.
2. Pemerintah desa harus melakukan pelatihan kepada perangkat desa berkaitan dengan cara mengoperasikan komputer sehingga semua perangkat desa bisa memberikan pelayanan ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
3. Pemerintah desa dalam hal ini kepala desa harus membuat satu aturan tegas berkaitan dengan kedisiplinan bekerja , terutama berkaitan dengan ketepatan waktu berkantor harus diberikan sanksi yang tegas bagi perangkat atau petugas yang melanggar, sehingga bisah memberikan efek jera, dan aktifitas di kantor bisah berjalan efektif dan masyarakat tidak kewalahan ketika membutuhkan pelayanan di kantor desa

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Arsyad dkk. 2011 *Empat Masalah Pokok Pembangunan Pedesaan*. Yogyakarta: UPP  
STIM YKPN

Arikanto. 2000 *Proposiv Sampling Dan Sampling*. Surabaya: Jln. Dharmahusada

Donnelly dkk. 1994. sebagaimana dikutip dalam Sinambela 201. *bahwa Kinerja Individu Dipengaruhi Oleh Enam Faktor*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Djaenuri dkk. 2014. *Desa Terjadi Hanya Dari Satu Tempat Kediaman Masyarakat*. Bogor, Ghalia Indonesia

Elu dan Purwanto. 2014. *Beberapa Faktor Organisasional Yang Dapat Menjadi Faktor Penghambat Pencapaian Kinerja Yang Tinggi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Kasmir. 2018. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Depok: PT Rajagrafindo Persedo

Komariah dan Satori. 2010. *Fokus Penelitian Dapat Membatasi Kajiannya Dengan Menetapkan Fokus Studi Sebagai Batas Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Dikutip Dalam Sinambela 2021:9. *Kinerja Dipengaruhi Oleh Dua Hal Yaitu Tingkat Kemampuan Dan Motivasi Kerja*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Mahmudi. 2013 *Kinerja Merupakan Suatu Konstruk Multidimensional*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.

Makmur. 2013. *Aparatur Pemerintah Yang Berkinerja Tinggi*. Bandung : Refika Aritama

- Makmur. 2013. *Karakteristik Aparatur Pemerintah*. Bandung : Refika Aritama
- Miles dan Huberman. 1992. *Kata-Kata Khususnya Bila Disusun Dalam Teks Yang Diperluas*. Bandung: Alfabeta
- Mitchell. 1978. sebagaimana di kutip dalam Sinambela 2021. *Metedologi Penelitian Kuantitatif-Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Miles dan Huberman. yang dikutip Sugiyono. 2002. *Aktifitas Dalam Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nazir. 1998. *Wawancara Merupakan Proses Memperoleh Keterangan*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Puspitosari ddk. 2016. *Pelayanan Publik Sebagai Salah Satu Tujuan Utama Dari Dibentuknya Negara*. Kecamatan Sukadono, Kabupaten Sidoarjo
- Dikutip Dalam Sinambela 2012. *Kinerja Adalah Hasil Kerja Yang Dapat Dicapai Oleh Seseorang*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela. 2012. *kinerja pegawai teori pengukuran dan implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Solekhan. 2014. *Persoalan Mendasar Dalam Proses Penyelenggara Pemerintah*. Malang: Setara Press
- Surono. 201. *Kepala Desa Sebagai Kepala Pemerintah Desa*. Yogyakarta: APMD.
- Sunyoto. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS

- Suwarto. 2014 *Kinerja Adalah Tentang Perilaku Atau Apa Yang Dilakukan Karyawan*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Suwarto. 2014. *Kinerja Pengetahuan Deklaratif, Pengetahuan Procedural Motivasi*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Suwarto. 2014. *Ada Dua Tipe Perilaku Atau Segi Kinerja Yang Harus Dipertimbangkan*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Sugiyono. 2022. *Data Yang Dikumpulkan Peneliti Adalah Data Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2002. *Wawancara Peneliti Sudah Melakukan Analisis Terhadap Jawaban Yang Diwawancarai*. Bandung: Alfabeta
- dikutip dalam Nurcholis. 2011. *Desa Adalah Satu Kesatuan Masyarakat Hukum Adat*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- di kutip dalam Djaenuri dkk. 2014. *Karakteristik Desa*. Bogor, Ghalia Indonesia
- Wexley dan Yukl. 1997. sebagaimana dikutip dalam Sinambela. 2012. *kinerja Merupakan Implementasi Dari Teori Keseimbangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*, edisi keempat. Jakarta. Rajawali pers.
- dikutip dalam Djainuri dkk. 2014. *Ciri-Ciri Umum Desa*. Bogor, Ghalia Indonesia
- Jurnal**
- Kushendar, Deden Hadi, and Roni Saputra. 2009. “kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (kk) di kecamatan cileunyi kabupaten bandung.” iv: 36–60.

- Maria, S, and J Efendi. 2021. “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Di Kantor Desa Ranah Baru Berbasis Web.” *Jurnal Intra Tech* 5(2): 82–86.  
<https://journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/view/99%0Ahttps://journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/download/99/81>.
- Taslim, Fadli Ali, and Rheza Pratama. 2021. “analisis kinerja aparatur pemerintah dalam peningkatan kualitas layanan publik (studi kasus pada gampong ladang kecamatan susoh kabupaten aceh barat daya).” *ilmiah akuntansi dan keuangan* 3(2): 146–64
- Dumayati, Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir, *jurnal Ilmiah Administrasi dan sosial* Vol. 15 No 16 Edisi 2020  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2c5&q=jurnal+analisis+kinerja+kepala+desa+dalam+pelayanan+pengurusan+surat+keterangan+pembuatan+kartu+keluarga&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1684304583736&u=%23p%3d500j3Qkz7BAJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2c5&q=jurnal+analisis+kinerja+kepala+desa+dalam+pelayanan+pengurusan+surat+keterangan+pembuatan+kartu+keluarga&btnG=#d=gs_qabs&t=1684304583736&u=%23p%3d500j3Qkz7BAJ).
- Syeni Ofa,dkk, Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kartu Keluarga (KK) Di Desa Soana Masungi Kecamatan Ibu Kabupaten Halmahera Barat Vol.I No. 1 Edisi 2018 *Jurusan Ilmu Pemerintahan*.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2c5&q=jurnal+analisis+kinerja+kepala+desa+dalam+pelayanan+pengurusan+surat+keterangan+pembuatan+kartu+keluarga](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2c5&q=jurnal+analisis+kinerja+kepala+desa+dalam+pelayanan+pengurusan+surat+keterangan+pembuatan+kartu+keluarga).

- Andi munsir Muin.dkk, Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu Vol 7, No 1, Edisi 2014.  
<http://journal.unhas.ac.id/indeks.php/government/article/view/1252> .
- Arifin. Analisis Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Vol 13 No 2 Edisi 2022.  
<https://www.ejournal.umpri.ac.id/indeks.php/JIEM/article/view/1898>
- Thomas More Garu.dkk. Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibai Kabupaten Manggarai, Vol I No 1 Edisi 2022 jurnal inovasi dan pelayanan publik makasar.  
<https://bppd-makasar.e-journal.id/inovasi-dan-pelayanan-publik/article/view/68>
- Syafira Fina. dkk. Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik Vol 4 Nomor 3 Edisi 2021.jurnal ilmiah akuntansi dan keuangan.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2c5&q=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2c5&q=)
- Roberto Andreas. dkk, Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Vol I No 1, Edisi 2019, jurnal Ilmu Pemerintahan. <https://scholar.google.com/scholar?as-sdt=0,5&q>
- Banjarnahor. Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik, Administrasi Desa Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Pada Tahun 2021-2022

<https://repositori.uhn.ac.id/handle/123456789/8181#>

Deden hadi kushendar, Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga(KK) Di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung Vol IV, No 1

<https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as-sdt=0%2c5&q=>

Kurniati, Rezki, Sistem Layanan Mandiri Di Kantor Desa Berbasis Web Vol 3 No 1 Edisi 2018

<https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as-sdt=0%2c5&q=>

**Sumber Undang-Undang:**

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

Pasal 1 ayat 1 UU No.6 Tahun 2014 mendefinisikan desa kesatuan masyarakat.

Pasal 18B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Desa Berdasarkan Hak Adat Istiadat.

Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.