

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis data pada aspek Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Saran Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi pada BAB sebelumnya, maka dapat disimpulkan kinerja pemerintah desa di Kecamatan Bone sebagai berikut:

1. Kebijakan Pelayanan menunjukkan hasil positif dengan nilai rata-rata mencapai 4.4 yang artinya kinerja pemerintah desa di Kecamatan Bone adalah Sangat Baik. Hasil ini diperoleh karena kebijakan pelayanan pemerintah desa sangat membantu masyarakat dalam kemudahan dan keadilan saat pelayanan, selain itu publikasi dan pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan juga dinilai baik oleh masyarakat karena melibatkan seluruh elemen masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. Survei kepuasan masyarakat juga dinilai baik karena merupakan wadah dalam menyampaikan aspirasi masyarakat.
2. Profesionalisme SDM menunjukkan hasil positif dengan nilai rata-rata mencapai 4.1 yang artinya kinerja pemerintah desa di Kecamatan Bone adalah Sangat Baik. Hasil ini diperoleh karena masyarakat menggap kinerja dari pemerintah desa sangat baik dari segi waktu pelayanan yang tidak punya jeda istirahat, selain itu waktu pelayanan yang sangat cepat juga dinilai baik oleh

3. masyarakat sehingga tidak perlu menunggu waktu yang lama. Perilaku dan sikap petugas layanan juga menjadi nilai tambah bagi pemerintah desa sehingganya dari aspek profesionalisme SDM pemerintah desa mendapatkan penghargaan dari Bapak Camat Bone.
4. Sarana Prasarana menunjukkan hasil positif dengan nilai rata-rata mencapai 4.2 yang artinya kinerja pemerintah desa di Kecamatan Bone adalah Sangat Baik. Hasil ini dianggap sangat baik oleh masyarakat karena dari pengadaan sarana prasarana oleh pemerintah desa sudah menyediakan berbagai fasilitas dalam menunjang pelayanan, hal ini dinilai sangat baik dari yang sebelumnya. Walaupun masih ada beberapa kurang yang masih dirasakan oleh masyarakat
5. Sistem Informasi Pelayanan Publik menunjukkan hasil positif dengan nilai rata-rata 4.0 yang artinya kinerja pemerintah desa di Kecamatan Bone adalah Baik. Aspek ini memiliki nilai rata-rata yang paling rendah, namun masih berada pada kategori tinggi. Hasil ini diperoleh karena masih ada beberapa kekurangan dalam sistem informasi pelayanan publik yaitu tidak tersedianya website sebagai sistem informasi pelayanan, namun hasil ini masih berada pada kategori baik karena pemerintah desa mampu menutupi kekurangan itu dengan menyediakan sistem informasi berupa media sosial *facebook* dan media lainnya seperti spanduk poster/banner.
6. Konsultasi dan Pengaduan menunjukkan hasil positif dengan nilai rata-rata mencapai 4.6 yang artinya kinerja pemerintah desa di kecamatan Bone adalah

Sangat baik. Hasil baik ini diperoleh karena konsultasi dan pengaduan sudah bisa secara online walaupun tidak menggunakan *website* atau aplikasi khusus, pemerintah desa mempersilahkan masyarakat melakukan konsultasi dan pengaduan melalui media sosial *facebook*, namun tidak jarang masyarakat melakukan konsultasi dan pengaduan secara langsung atau tatap muka dengan pemerintah desa karena dianggap lebih mudah.

7. Inovasi menunjukkan hasil yang positif dengan nilai rata-rata mencapai 4.2 yang artinya kinerja pemerintah desa di Kecamatan Bone adalah Sangat Baik. Hasil sangat baik ini diperoleh karena inovasi yang dilakukan pemerintah desa sangat bermanfaat bagi masyarakat antara lain ruang tunggu yang sudah dipasang kipas angin, tersedia fasilitas internet gratis, dan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan.
8. Perhitungan akhir nilai indeks penilaian kinerja pemerintah desa di Kecamatan Bone dari keenam aspek adalah 4.3 yang artinya kinerja aparat desa di Kecamatan Bone berada pada kategori A- atau dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat desa di Kecamatan Bone secara keseluruhan berada pada pelayanan yang Sangat Baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan

- a. Bagi Unit Pelayanan Publik Pemerintah Desa di Kecamatan Bone
  1. Pada aspek sarana prasarana lebih memperhatikan lagi agar tercipta suasana yang nyaman bagi pengguna layanan terlebih pada toilet khusus pengguna layanan yang dinilai masih kurang bersih dan terawat. Sarana prasarana penunjang lainnya yang masih kurang terutama mesin *fotocopy* karena masyarakat mengeluh dengan tidak tersedianya mesin *fotocopy* dan harus ke desa tetangga untuk meng*copy* berkas yang masyarakat butuhkan.
  2. Pada aspek sistim informasi pelayanan publik sebaiknya menggunakan online, karena lebih memudahkan masyarakat yang memerlukan karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
  3. Pada aspek konsultasi dan pengaduan sebaiknya dibentuk tim khusus penanganan yang memang memiliki kemampuan dalam hal itu, kemudian disediakan juga website dalam pelayanan konsultasi dan pengaduan sehingganya lebih mempermudah masyarakat dan pemerintah desa di Kecamatan Bone.
- b. Bagi peneliti selanjutnya agar hasil temuan dapat diperhatikan dengan baik, peneliti selanjutnya menggunakan ruang lingkup yang lebih luas sehingga implikasi peneltian akan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad. (2016). "Pengaruh Profesionaslime Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Samsat Pinrang". Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar
- Alam, Hedy Vanni. (2017). "Pengembangan Sumber Daya Aparatur Desa". Gorontalo: Ideas Publishing
- Badan Pusat Statistik Bone Bolango, 2020. "Kecamatan Bone Dalam Angka 2020". PBS Kabupaten Bone Bolango
- Dassler, Gary. (2015). "manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Salemba Empat.
- Haidiputri, T. A. N. (2019). Penggunaan Metode Balance Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(2), 14–23. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i2.221>
- Hanuma, S. (2011). Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Astra Honda Motor). *H Social Sciences>HG Finance*, 1–24.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kuswati. Ratna Esa (2017) "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul". Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Maiti, & Bidinger. (1981). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Oley, O. P. Y., Kindangen, P., Trang, I., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2017). Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Indomaret Di

Manado Dengan Balanced Scorecard (Studi Kasus : Pada Beberapa Minimarket Indomaret Di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3704–3713. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.18043>

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2007. Tentang Pedoman Umum Tata Cara Pelaporan Pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016. Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017

Permenpan. (2017). Permenpan RI No 17 Tahun 2017. *Kemen PANRB*, 106(11), 1323–1330. [https://jdih.menpan.go.id/data\\_puu/final 17.pdf](https://jdih.menpan.go.id/data_puu/final%2017.pdf)

PPRI Nomor 72 Tahun 2015 Tentang Desa. *Journal of Materials Processing Technology*.

Prasetya, Zulian Kukuh (2012). "Penilaian Kinerja Pegawai di Kantor Camat Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya". Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Sirajuddin, Ilham Arif (2014) " Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar". *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 4 No. 1 Thn. 2014

Sudaryati, Erina dan Nugraha, Dhkawidya. 2019. "Pengaruh Karakteristik Kinerja Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah". Universitas Airlangga Surabaya, Surabaya.

Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82–95. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.16>

Sutojo, Adi (2015) " Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Atau Aturan Terhadap Pelayanan Sektor Publik Di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Arga

Makmur Kabupaten Bengkulu Utara". *Mimbar Jurnal penelitian Sosial dan Politik*

Tinompo, D., Lembo, K., & Morowali, K. (2016). Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–10.

Undang-undang Republik Indonesia. (2021). 2014, 1–20.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik

Yuliyanto. Taufik (2015) “Kinerja Kepala Desa Tegelmelati kecamatan Petarukan Kabupaten Pemasang”. Semarang : Universitas Negeri Semarang

