

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Responsivitas atau ketepatan waktu pada pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan umum yang diberikan aparatur desa Tanjung Batang kepada masyarakat yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
2. Adanya responsibilitas, aparatur Desa Tanjung Batang dapat menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan.
3. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban pemerintah desa yang secara baik dijalankan para perangkat desa, akan mengandung nilai positif terhadap pelaksanaan tugas para perangkat desa walaupun masih timbulnya beberapa kendala namun dari pemerintah Desa Tanjung Batang sendiri sudah mengoptimalkan untuk mencari solusinya.
4. Pelayanan yang diberikan aparatur Desa Tanjung Batang sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan kendala dalam pelaksanaan pendistribusian kupon minyak bersubsidi dan kupon beras adalah kesalahpahaman dalam hal penyampaian informasi.
5. Pelayanan yang diberikan aparatur Desa Tanjung Batang terkait dengan empati dinilai sudah cukup baik dan sudah sesuai harapan masyarakat dalam menggunakan jasa aparatur.
6. Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik perlu dilakukan upaya-upaya peningkatannya baik pada aspek efektivitas, efisiensi, responsivitas maupun kualitas pelayanan.

7. Produktivitas atau kesesuaian harapan dari masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah desa Tanjung Batang khususnya berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dampak yang bagus.
8. Secara garis besar pelayanan yang diberikan sudah efektif namun belum mampu efisien secara keseluruhan karena masih adanya hambatan yang timbul.
9. Kepuasan masyarakat dinilai berdasarkan bagaimana aparatur Desa Tanjung Batang dalam melayani masyarakat. Kinerja akan berdampak pada penilaian masyarakat apabila dapat diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.
10. Keadilan merupakan tindakan yang tidak dapat dirasakan sama oleh semua masyarakat. Meskipun dalam praktiknya pelayanan diberikan sama, namun akan ada masyarakat yang menilai adil dan tidak adil. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi aparatur desa dalam mengkaji pemberian pelayanan adil secara merata.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Aparatur desa, aparatur menjalankan pelayanan lebih meningkatkan lagi aspek kejelasan informasi dan kecepatan pelayanan.
2. Aparatur desa lebih bisa bertanggung jawab terhadap hak dan kewajibannya serta lebih disiplin dan tertib dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Serta peningkatan kualitas dalam hal fasilitas serta sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan.
3. Bagi masyarakat, membantu aparatur desa dalam mempermudah kinerja aparatur desa dalam hal pemerintahan desa dengan cara mendukung dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan serta program kerja aparatur desa.