

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari pemaparan analisis diatas ialah :

1. Aspek Organisasi

- a. Pemerintah Desa Tanjungharjo guna menunjang pelaksanaan program dan pelayanan, paska rekrutmen terbuka perangkat desa tahun 2015 telah melakukan penataan struktur oraganisasi. Pemerintah Desa Tanjungharjo dalam melakukan penataan struktur Organisasi Desa Tanjungharjo berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa yang kemudian dijadikan acuan dalam perumusan Peraturan Desa Tanjungharjo Nomor 5 Tahun 2015.
- b. Melalui Peraturan Desa Tanjungharjo Nomor 5 Tahun 2015, Pemerintah Desa Tanjungharjo telah memberikan kejelasan antar perangkat desa dalam memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Kendati demikian, ada beberapa poin dalam Peraturan Desa Tanjungharjo Nomor 5 Tahun 2015 yang belum dipahami oleh perangkat Desa Tanjungharjo.

- c. Sebagai upaya peningkatan kualitas kinerja perangkat desa dalam melaksanakan program kerja desa dan pelayanan, Pemerintah Desa Tanjungharjo telah melaksanakan upaya koordinasi yang baik melalui Rapat Koordinasi sekali dalam satu bulan. Rapat tersebut juga sebagai sarana penyampaian informasi kebijakan pelayanan dari Pemerintah Desa Tanjungharjo kepada Masyarakat yang disampaikan melalui Dukuh.

2. Aspek Sumber Daya Manusia

- a. Paska rekrutmen terbuka perangkat desa tahun 2015, Pemerintah Desa Tanjungharjo telah melakukan penyederhanaan pelayanan umum atau pelayanan administratif bagi masyarakat melalui kebijakan pelayanan umum satu pintu. Hal tersebut sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah diakses. Dengan demikian Pemerintah Desa Tanjungharjo telah melaksanakan pelayanan yang partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- b. Paska rekrutmen terbuka, aparatur pelayanan di Desa Tanjungharjo telah menggunakan teknologi berupa laptop untuk menunjang kinerja, meskipun dalam pelaksanaan pelayanan di Desa Tanjungharjo belum ada aturan tertulis terkait standar minimal

pelayanan sebagai penunjang penampilan dan kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Pemerintah Desa Tanjungharjo Dalam konteks pemantauan kinerja pelayanan belum maksimal karena fungsi administrasi pelayanan yang dilakukan Kepala Urusan Umum Aparatur dan Aset tidak berjalan dengan baik, hal serupa juga dilakukan oleh Kepala Seksi Kemasyarakatan yang belum maksimal dalam melakukan pemantauan pelaksanaan pelayanan sehingga berdampak pada tidak berjalannya proses evaluasi kegiatan pelayanan. Hal ini juga disebabkan oleh tidak adanya sarana untuk penyampaian keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan Desa Tanjungharjo sehingga tidak adanya bukti catatan keluhan sebagai penunjang evaluasi kinerja pelayanan.

3. Aspek Sistem Pelayanan

- a. Pelayanan di Desa Tanjungharjo dapat diakses dengan mudah, pelayanan dapat ditunggu oleh masyarakat, dan tidak ada pungutan dalam pelaksanaan proses pelayanan.
- b. Sarana dan Prasarana pelayanan umum Desa tanjungharjo dapat dikatakan cukup baik, karena telah meliputi papan informasi pelayanan, loket pelayanan dan kursi tunggu bagi masyarakat yang akan dilayani. Kendati demikian bagian pelayanan umum belum dilengkapi nomor antrean dan sarana penyampaian keluhan bagi masyarakat.

B. Saran

Adapun saran dari penulis terkait dengan penelitian ini ialah

1. Pemerintah Desa Tanjungharjo dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan perlu adanya evaluasi menyeluruh terkait perangkat desa yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pelayanan. Serta meninjau ulang apakah pelaksanaan pelayanan administrasi di pelayanan umum telah sesuai dengan aturan yang berlaku.
2. Pemerintah Desa Tanjungharjo perlu melaksanakan pelatihan atau diklat kepada perangkat desa guna menunjang peningkatan kinerja dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
3. Perlu adanya peningkatan fasilitas di bagian pelayanan umum seperti perbaikan media informasi yang didalamnya meliputi pemberitahuan syarat-syarat pelayanan di Desa Tanjungharjo.
4. Sebagai wujud nyata dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, Pemerintah Desa Tanjungharjo perlu menempatkan kotak saran di bagian pelayanan umum untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan umum di Desa Tanjungharjo sehingga hasil respon masyarakat tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi.