

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

- a. Sesuai dengan hasil penelitian diatas bahwa pengaruh profesionalisme kerja pegawai pemerintah desa terhadap masyarakat Desa Woro dalam kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan dapat dikatakan baik atau cukup memuaskan. Hal ini terbukti kemahiran pegawai dalam mempergunakan peralatan kerjanya dan tanggungjawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karena dalam hal ini peralatan yang digunakan adalah computer dan camera digital, jadi sudah mahir menggunakan menurut bidang-bidang mereka terutama bidang administrasi yang selalu berhadapan dengan pemanfaatan aplikasi-aplikasi terbaru.
- b. Efektivitas kualitas pelayanan pemerintah Desa Woro dalam pelayanan yang berhubungan dengan administrasi terhadap masyarakat diluar mekanisme dan standar operasi pelayanan (SOP) berdasarkan hasil penelitian dalam hasil wawancara para pegawai akan berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat dapat menerima pelayanan dengan waktu yang telah ditentukan dalam pengurusan pelayanan public. Namun dari kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima dinilai masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional.

Hal ini dapat mengganggu kualitas kerja dan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme kerja pegawai di Kantor Pemerintah Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima.

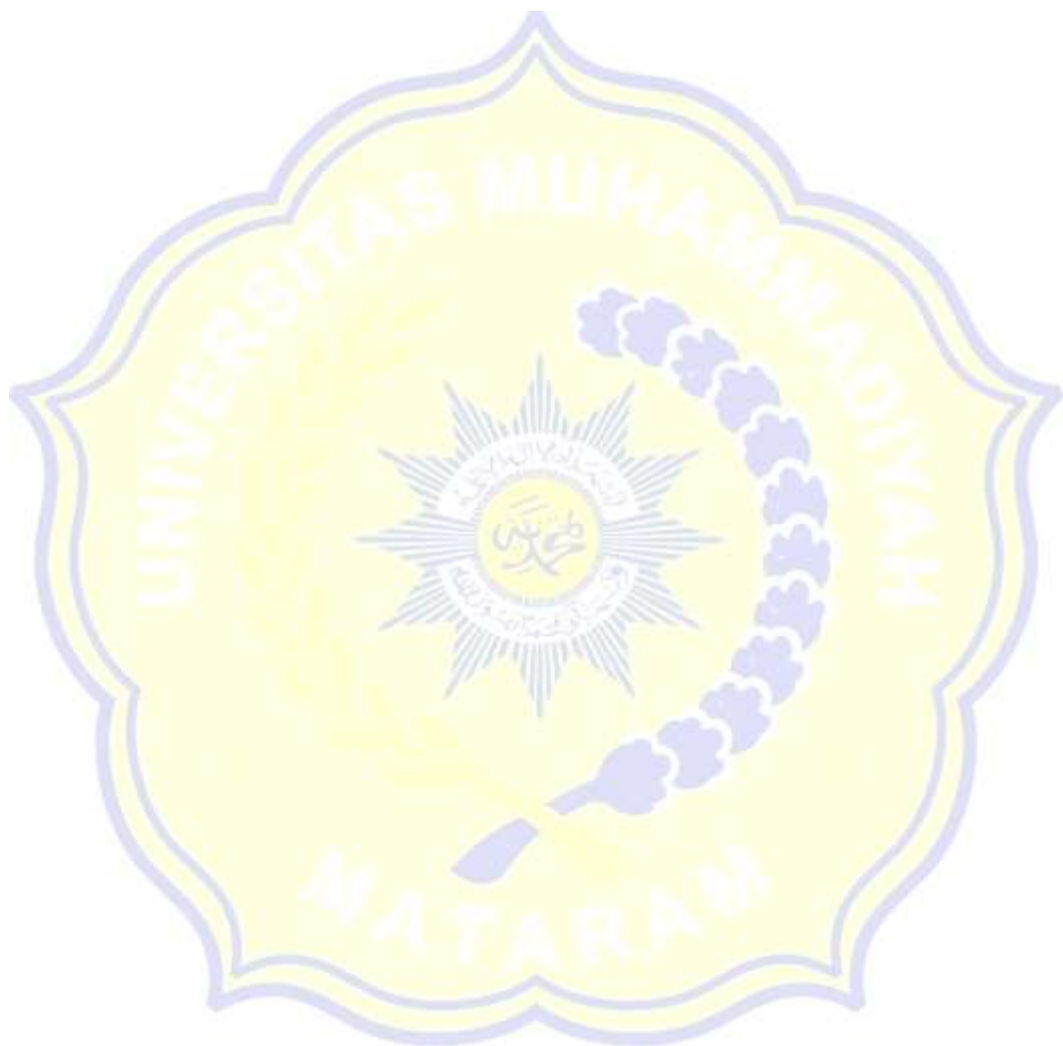
- c. Beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan public adalah Faktor kemampuan sumber daya aparatur, dimana dikantor Desa Woro karena adanya keterbatasan pegawai Desa dalam menggunakan komputer. Faktor dukungan pemerintah, saat ini status kepegawaian yang berstatus PNS hanyalah sekretaris desa dan Bendahara Desa, sedangkan pegawai yang lainnya berstatus honorer. Faktor kondisi kerja, fasilitas yang tersedia kurang mendukung atau kurang memadai.

## **5.2 Saran**

Setelah penulis menyampaikan kesimpulan dan berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pegawai Pemerintah Kantor Desa Woro, hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang profesional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.
2. Hendaknya kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai di Kantor Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dapat diperbaiki agar kualitas pelayanan publik di sini akan lebih baik dan masyarakat merasa nyaman dalam memerlukan pelayanan di Kantor Desa Woro Kecamatan Madaangga

Kabupaten Bima.



## DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Ulber Silalahi, MA Dan Prof. Dr. Wirman Syafri, M.Si, (2015).  
*Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Jatinangor  
Bandung: IPDN PRES.
- Sedermayanti, (2010). *Pengembangan Kepribadian Pegawai*, Bandung: CV.  
Mandar Maju.
- Grace Merry Wika Maradek Sidabukke. (2020). “*Professionalisme Dan  
Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama  
Medan Petisah)*”, (Skripsi Universitas Area Medan),15.
- Andika Winly Oroh, Novie Pioh dan Gustaf Undap. (2017). Profesionalisme  
Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan  
Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Jurusan Ilmu  
Pemerintahan*. Vol. 2, No.2, 2-5.
- Abdul Rahmat Ali, Muhammad Iqbal, Dan Saifullah. (2019). Pengaruh  
Profesionalisme Aparat Terhadap Pelayanan Publik Di Desa  
Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng  
Rappang. *Praja*. Vol. 7, No. 1.
- Kurniawan Agung. (2005:79) *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:  
Pembinaan.
- Komaruddin. (2001) . *Asas-asas Manajemen Perkantoran*. Kappa Sigma:  
*Bandung*.
- Profil desa woro, november 2021.

LAMPIRAN







