

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan dan penganalisaan tentang “Evaluasi Program Desaku Tuntas” pada bab IV yang dilakukan dengan wawancara dengan memberikan kuesioner atau pertanyaan-pertanyaan kepada responden dan pengamatan secara langsung kepada responden. Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari penelitian yang berjudul “Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon. Kabupaten Malang Pada Tahun 2023” sebagai berikut:

- 5.1.1 Pelaksanaan Program Desaku Tuntas yang ada di Desa Gondanglegi Kulon dapat dikategorikan belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari berdasarkan indikator teori evaluasi kebijakan dalam pelayanan publik oleh teorinya William N Dunn yakni:
- a. Efektivitas: Pelaksanaan Program Desaku Tuntas masih belum efektif, hal ini dilihat dari belum sesuainya jam kerja yang ada, minimnya petugas dan prosedur pelayanan yang belum diketahui oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena belum adanya sosialisasi pemerintahan desa kepada masyarakatnya.
  - b. Kecukupan: Untuk kecukupan pelaksanaan Program Desaku Tuntas belum memadai. Hal ini ditandai dengan Sarana dan pra sarana yang kurang memadai. Selama ini pemerintahan desa

- c. hanya memiliki 1 unit mesin scan dan printer serta tidak adanya papan informasi yang terpampang atau terpasang disudut-sudut lokasi pelayanan yang menjelaskan alur atau prosedur pelayanan Program Desaku Tuntas.
- d. Responsivitas : Responsivitas pelaksanaan Program Desaku Tuntas masih kurang optimal yang ditandai dari minimnya jumlah petugas sehingga ketika terjadi antrian panjang petugas pelayanan cenderung tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Ketepatan : Ketepatan Pelaksanaan Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon belum tercapainya target sasaran yang sudah direncanakan. Hal ini disebabkan karena belum adanya sosialisasi dari desa kepada masyarakat.

5.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor penghambat Program Desaku Tuntas sebagai berikut:

- a. Faktor Pendukung : Adanya SOP (Standart Operasional Prosedur) yang mengatur jalannya pelayanan Program Desaku Tuntas dan aspek birokrasi yang saling mendukung dan memotivasi bawahannya.
- b. Faktor Penghambat : Kemampuan Aparat/ minimnya SDM, Minimnya Sosialisasi kepada masyarakat, serta Sarana dan Prasana yang kurang memadai.

## 5.2 Saran

Pada penelitian ini, peneliti mencoba memberi saran yang berkaitan dengan Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon Kabupaten Malang Pada Tahun 2023 sebagai berikut :

1. Diharapkan Desa Gondanglegi Kulon dapat menambah petugas pelaksana Program Desaku Tuntas, agar dalam proses pelayanan tidak terjadi antrian panjang dan petugas tidak tergesa-gesa dalam melayani masyarakat.
2. Perlu adanya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung, tentang adanya Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon. Supaya masyarakat mengetahui tentang adanya program tersebut, serta masyarakat faham terhadap syarat dan prosedur pelayanan program tersebut.
3. Diharapkan Desa Gondanglegi Kulon dapat menambah dan melengkapi sarana dan prasarana kerja, khususnya mesin scan dan printer.
4. Perlu adanya pemasangan spanduk atau papan informasi tentang syarat dan prosedur Program Desaku Tuntas di sekitar ruang tunggu pelayanan. Supaya masyarakat yang belum mengetahui tentang prosedur dan syarat pelayanan program desaku tuntas bisa sambil melihat dan membaca ketika menunggu antrian layanan ataupun ketika hendak mengurus dokumen kependudukannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, L. (2018). *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Akbar, M. F. (2018). *Studi evaluasi kebijakan (Evaluasi beberapa kebijakan di Indonesia)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Atmoko, T. (2012). *Standar Operasioanl Prosedur(SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Dwiyanto. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2010. *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. NJ: Printice Hall International, Inc.
- Harahap. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing.
- Huberman, M. d. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. UI Press.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta
- Matthew B. Miles, A. M. H. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*.
- Nugroho, W. (2022). *Metode Penelitian*. Universitas BSI.
- Samsu. (2017). *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Bumi Aksara.
- Standar pelayanan Tahun 2020.PDF*. (n.d.).
- Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku. Seru.
- Thoha, Miftah.1991. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta, Kencana
- Tjiptono, F. (2005). *Service Mangement : Mewujudkan Layanan Prima*. Kabupaten Jember: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
- William N. Dunn (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.

### Jurnal

- Hayat. (2016). Penugahan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *JSP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik)*, 20, 2.
- Nirmala et.al. (2023). EVALUASI PROGRAM KIOS E-PAK LADI

(PELAYANAN KEPENDUDUKAN LANGSUNG JADI ) DI DESA SUKORAME, KECAMATAN SUKOREJO), Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia Pendah. Respon Publik, 17 (6),70-81.

Parasuraman, V. A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer. Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 12-37.

Sampara Lukman, 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.

Sinambella, Lijan P dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Sonia Fitri, Y., & Malau, H. (2023). Evaluasi Program Pelayanan Online Kartu Keluarga, Akta Pencatatan Sipil dan Surat Keterangan Pindah di Nagari Binjai Kabupaten Pasaman. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 95–100. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.20>

Sugondo. (2017). Integritas Pilar Pelayanan Prima. Media Korpri, Mei 2017.

Yanto, & Setyawan, D. (2019). EVALUASI PROGRAM INOVASI PELAYANAN MALAM (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3), 17. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)

### Regulasi

Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1), 20–28.*

MPR, T. (2003). Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Ix*, 55. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Republik Indonesia. 2006. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran RI Tahun 2006 Nomor 124. Jakarta

Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Pelaksanaannya*

Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

### Website

<https://dispendukcapil.malangkab.go.id/pd/detail?title=dispendukcapil-opd-program-desaku-tuntas-kabupaten-malang-mudahkan-administrasi-masyarakat>

### Dokumen

Desa Gondanglegi Kulon. 2023. Data Pelayanan Umum; Jumlah Permohonan Pengajuan Pembuatan Dokumen Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas Tahun 2023.