

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di DPMD Kabupaten Sumedang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Transparansi pada pelayanan layanan masyarakat desa di DPMD Kabupaten Sumedang terkait keterbukaan informasi kepada masyarakat sudah dilakukan kurang maksimal karena belum menyeluruhnya sosialisasi terhadap masyarakat. Terkait dengan kemudahan prosedur atau tata cara pelayanan berjalan cukup maksimal karena masyarakat merasa mudah akan tata cara pembuatan surat keterangan usaha. Meskipun layanan masyarakat desa dapat diakses oleh semua pihak tetapi masih belum maksimal karena tidak tersedia pengelolaan pengaduan masyarakat.
2. Akuntabilitas pada DPMD Kabupaten Sumedang yaitu bahwa aparatur dalam memberikan pelayanannya sudah bertanggungjawab dan sesuai dengan undang-undang atau peraturan-peraturan yang cukup baik dengan ditetapkan mengenai pelayanan layanan masyarakat desa di Kabupaten Sumedang.

3. Kondisional pada layanan masyarakat desa di DPMD Kabupaten Sumedang terkait efisiensi dalam pelayanan berjalan kurang baik, kendala yang terjadi pada pelayanan ini yaitu lamanya waktu pelayanan. Sedangkan terkait efektif bahwa pelayanan layanan masyarakat desa diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan kurang maksimal.
4. Partisipatif masyarakat pada layanan masyarakat desa di DPMD Kabupaten Sumedang terkait pelayanan layanan masyarakat desa masih kurang baik. Hal ini terjadi karena pola pikir masyarakat yang masih beranggapan bahwa proses pelayanan administrasi secara langsung, sehingga masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan melalui media sosial *WhatsApp*.
5. Kesamaan hak aparatur DPMD Kabupaten Sumedang dalam keteguhan pelayanan layanan masyarakat desa sudah baik dengan tidak membedakan masyarakat.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban mengenai keadilan pelayanan layanan masyarakat desa bahwa aparatur sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dengan bagaimana pihak aparatur menjaga keseimbangan hak dan kewajiban setiap masyarakat yang melakukan pelayanan layanan masyarakat desa.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Transparansi pada pelayanan layanan masyarakat desa terkait keterbukaan informasi harus seluruh wilayah di Kabupaten Sumedang agar tersampainya informasi dengan baik. Meskipun layanan ini mudah dan dapat diakses oleh semua masyarakat sebaiknya layanan masyarakat desa menyediakan pengelolaan pengaduan masyarakat agar masyarakat mendapatkan layanan yang prima.
2. Akuntabilitas aparatur DPMD Kabupaten Sumedang diharapkan lebih meningkatkan kinerja pelayanan aparatur sesuai dengan undang-undang dengan mengadakan evaluasi setiap bulan mengenai capaian kinerja.
3. Kondisional pada pelayanan layanan masyarakat desa terkait efisiensi harus ditingkatkan sebaik mungkin agar layanan tidak memakan banyak waktu dan efektif dengan menerapkan SOP kinerja.
4. Partisipatif masyarakat yang dilakukan oleh DPMD Kabupaten Sumedang harus ditingkatkan dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisai di berbagai tempat sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat serta menambahkan fitur untuk saran hingga kritik terhadap layanan.
5. Kesamaan hak yang diberikan aparatur DPMD Kabupaten Sumedang kepada masyarakat sebaiknya ditingkatkan kembali. Aparatur sebaiknya membuat program indeks kepuasan masyarakat untuk menghindari perbedaan status sosial dalam melayani masyarakat dan masyarakat merasa terpenuhi keinginannya untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban aparatur DPMD Kabupaten Sumedang sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak menerima pelayanan yang prima. Oleh karena itu, aparatur sebaiknya menambahkan fitur penomoran dalam layanan masyarakat desa agar memberikan informasi bahwa layanan ini telah mengedepankan keadilan bagi masyarakat dalam pelayanan masyarakat desa.