

**STRATEGI PEMERINTAH GAMPONG DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR GEUCHIK
GAMPONG IBOIH KECAMATAN SUKAMAKMUE
KOTA SABANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**ULYANI
NIM. 190802014**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulyani

NIM : 190802014

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Alamat : Jl. KM. 0, Gampong Iboih, Kec. Sukamakmue Kota Sabang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 November 2023

Yang menyatakan, ,


0EAKX689453969


Ulyani

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**“STRATEGI PEMERINTAH GAMPONG DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR GEUCHIK
GAMPONG IBOIH KECAMATAN SUKAMAKMUE
KOTA SABANG “**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

ULYANI

190802014

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 22 November 2023

Disetujui untuk Diseminarkan oleh :

Pebimbing I



Dr. Mahmuddin, MSi.
NIP. 197210201997031002

Pebimbing II



Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

**STRATEGI PEMERINTAH GAMPONG DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR GEUCHIK
GAMPONG IBOIH KECAMATAN SUKAMAKMUE
KOTA SABANG**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 19 Desember 2023 M
06 Jumadil Akhir 1445 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Mahmuddin, MSi.
NIP. 197210201997031002

Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

Penguji I,

Penguji II,

Siti Nur Zalikha, M.Si
NIP. 199002282018032003

Safwan, S.E., M.Si
NIDN. 1321017801

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Muji Mulia, M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Pelayanan Pemerintah di Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang sudah mengalami peningkatan sejak peralihan perangkat Gampong di kantor, sesuai dengan UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan dilapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Pemerintah Gampong Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data serta triangulasi sumber, dan triangulasi teknik sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan di Kantor Geuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang sudah berjalan cukup bagus, hal ini dibuktikan dengan profesionalita kerja pemerintahan di Kantor Geuchik. namun yang mejadi hambatan pelayanan publik dikantor Geuchik Gampong Iboih itu sendiri adalah honor pegawai dan bantuan yang terbatas untuk manyaraka Gampong Iboih. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pemerintah Gampong Iboih yang merupakan pelayan masyarakat gampong Iboih pada khususnya terus berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari semua aspek.

Kata Kunci: *Strategi, Pelayanan Publik, Pemerintah Gampong*



KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ بِسْمِ

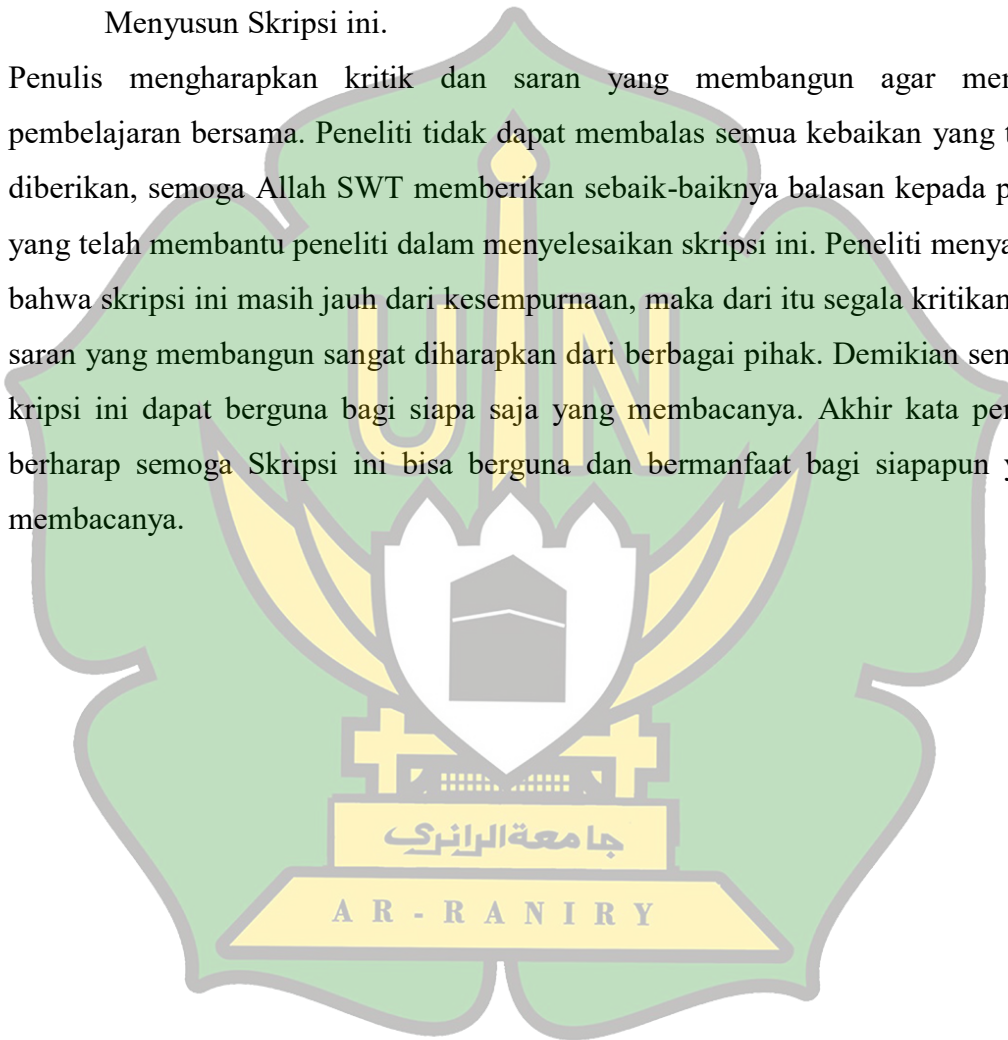
Puji Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, Allah Swt, karena berkat karunia-Nya Penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Shalawat beriring salam mari kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad Saw. yang telah menjadi penerang bagi peradaban dunia.

Selama melakukan penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, arahan, dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Adapun Maksud dan tujuan dari penyusunan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S-I) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam Penulisan skripsi ini peneliti telah banyak mendapat Bimbingan, dorongan, semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Muji Mulia, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Muazzinah, B.Sc., MPA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry sekaligus sebagai Pembimbing II yang telah membimbing penulis.
3. Dr. Mahmuddin, M. Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Proposal Penelitian.
4. Mirza Fanzikri S.Sos.I.,M.Si selaku Dosen Mata Kuliah Metode Penelitian, terimakasih banyak atas kesempatan membantu membimbing penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian hingga skripsi.
5. Ibu Siti Nur Zalikha, M.Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara.
6. Kepada bapak dan ibu selaku Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.

7. Teristimewa sekali untuk Ayahanda Ruslan Spd.I dan Ibunda Aminatul Haq yang telah memberikan Do'a dan dukungan serta kasih sayang dengan tulus kepada penulis.
8. Seluruh keluarga serta kerabat dan juga teman seperjuangan selama Menyusun Skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi pembelajaran bersama. Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan, semoga Allah SWT memberikan sebaik-baiknya balasan kepada pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu segala kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga kripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.



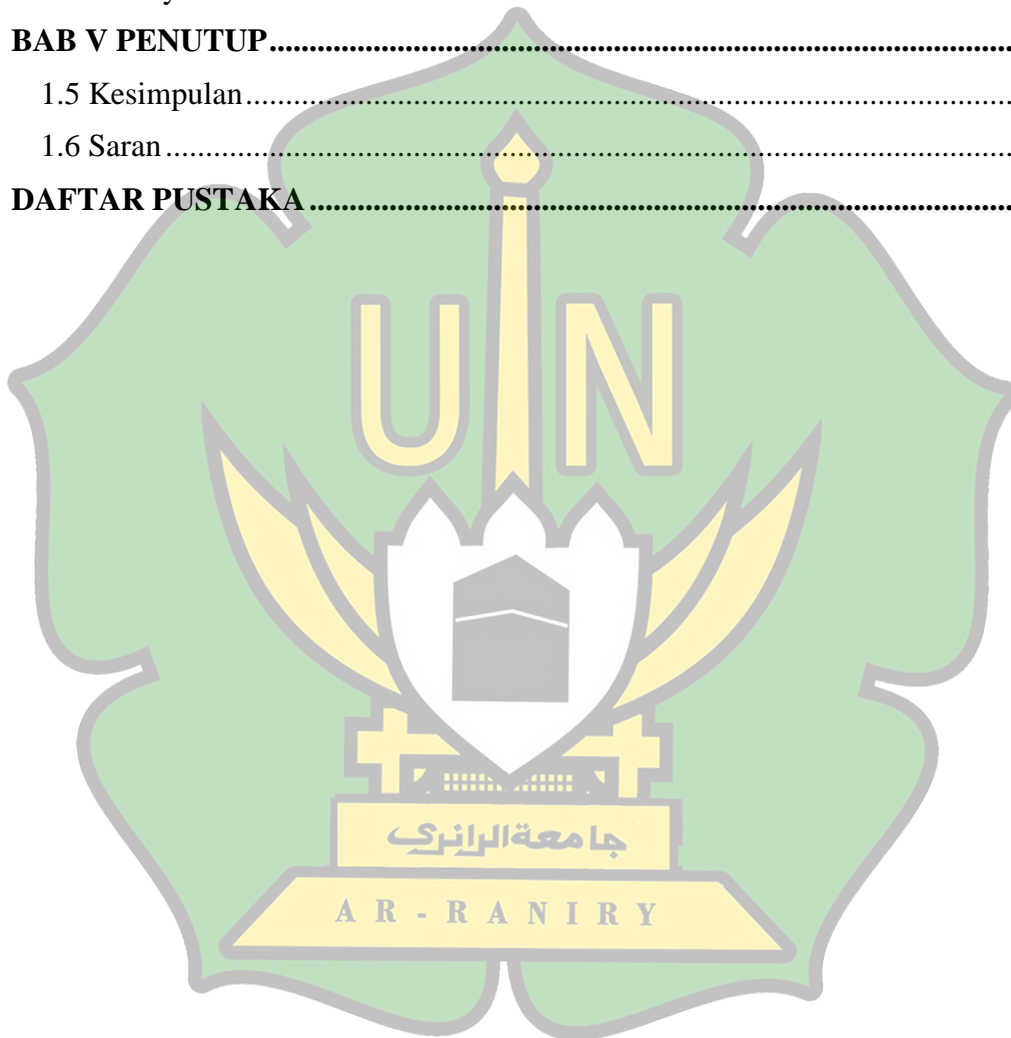
Banda Aceh, 22 November 2023
Penulis,

Ulyani
190802014

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
2.1 Identifikasi Masalah	4
3.1 Rumusan Masalah.....	4
4.1 Tujuan Penelitian.....	4
5.1 Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
1.2 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Relevan	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
1.3 Pendekatan Penelitian.....	32
2.3 Fokus Penelitian	32
3.3 Lokasi Penelitian	33
4.3 Sumber data	33
5.3 Informan Penelitian	33
6.3 Teknik Pengumpulan Data	35
7.3 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	36
8.3 Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
1.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan	38

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
B. Upaya PPemerintah Gampong Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	41
C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik	54
BAB V PENUTUP	60
1.5 Kesimpulan	60
1.6 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62



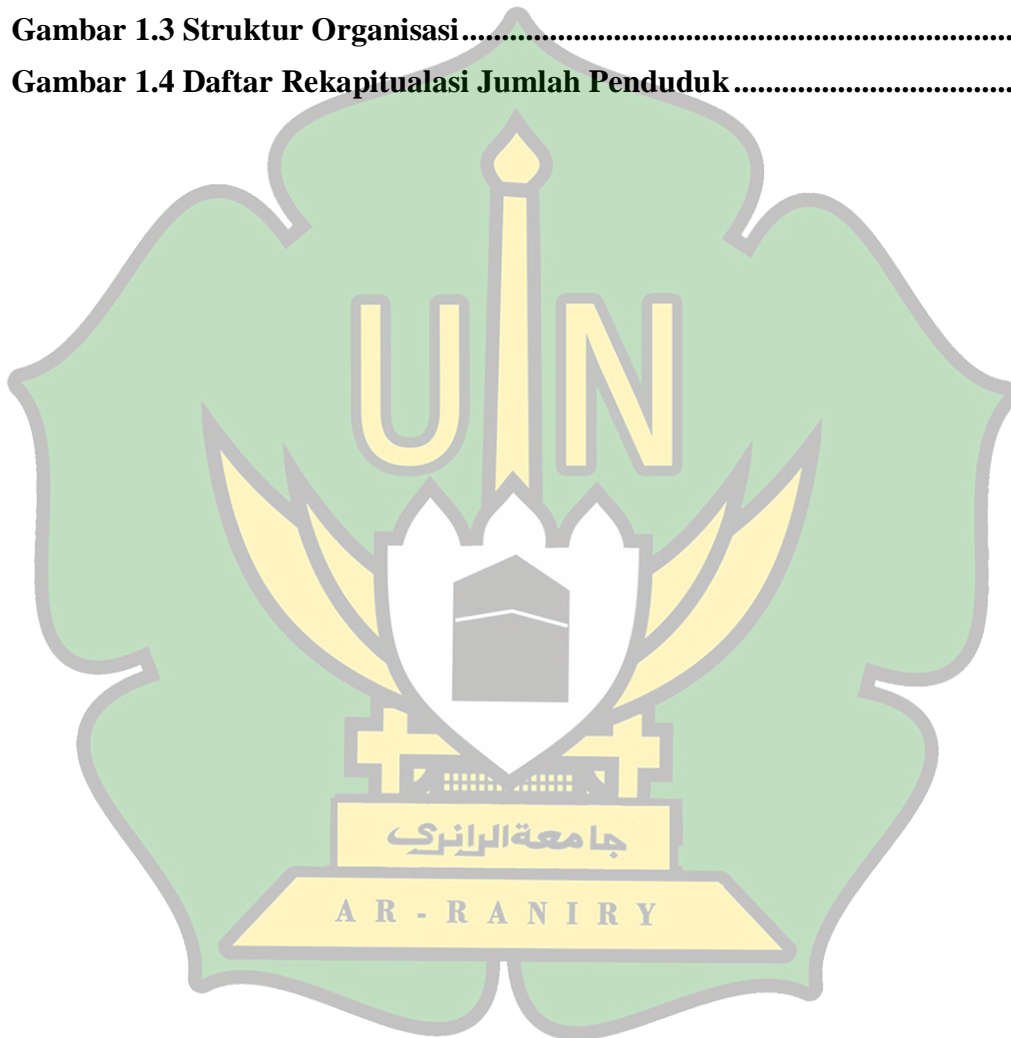
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Penelitian	33
-------------------------------------	----



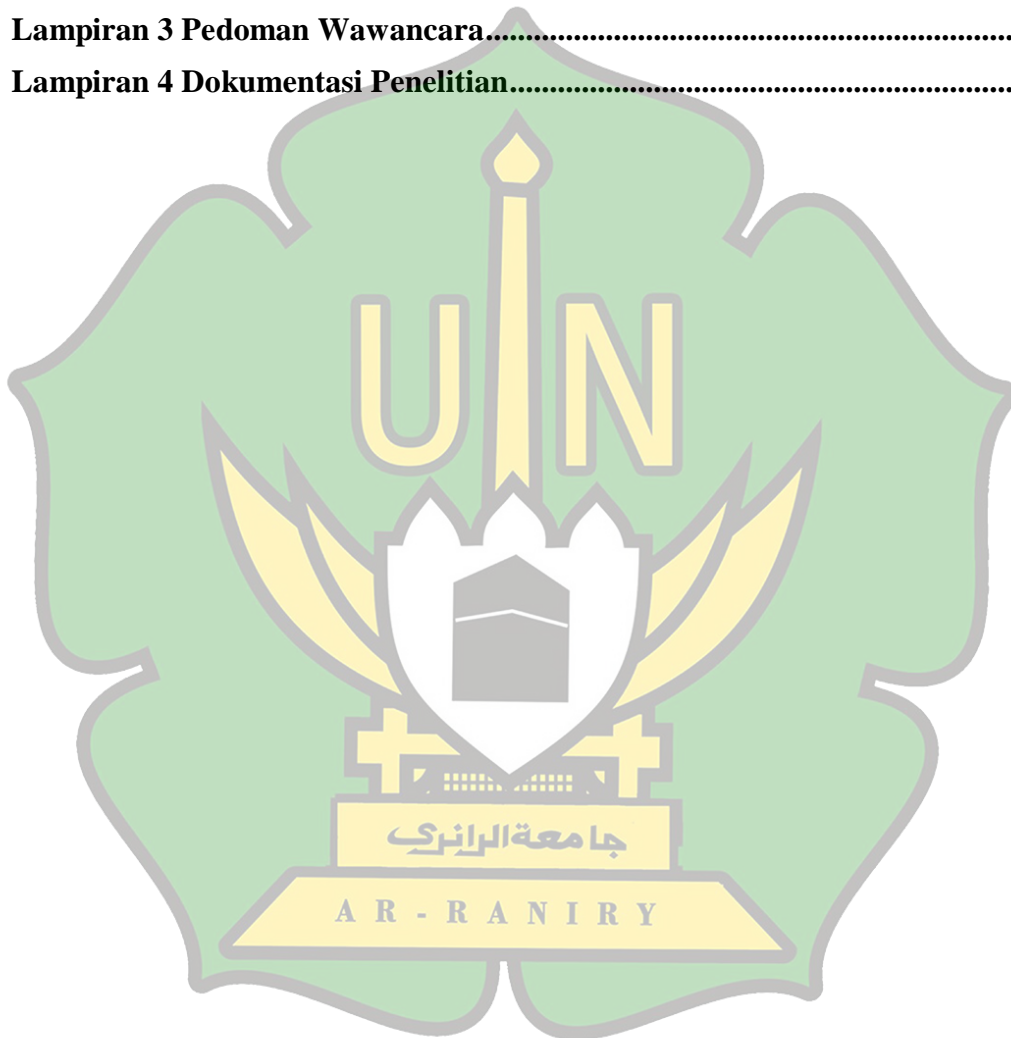
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 1.2 Kantor Geuchik	38
Gambar 1.3 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 1.4 Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan (SK) Bimbingan Skripsi	64
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	65
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	66
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	67



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai abdi negara dan masyarakat, tugas sejati aparatur adalah pelayanan. Mereka harus berupaya memenuhi dan memfasilitasi keperluan masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Pemerintah berharap aparatur-nya dapat menyampaikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Sebagai respons terhadap harapan ini, Pemerintah berupaya meningkatkan mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas personelnya. Manusia memainkan peran kunci dalam mendefinisikan tingkat pelayanan yang diterima masyarakat.

Menghadapi kenyataan pemerintahan di zaman reformasi dengan praktik swatantra daerah yang mengutamakan ide desentralisasi, menyampaikan peluang bagi daerah untuk memajukan wilayahnya. Ini sejalan menggunakan peningkatan permintaan masyarakat terhadap layanan publik berkualitas. Meski permintaan warga bervariasi, tetapi tujuan utama merupakan peningkatan kesejahteraan warga.

Berkaitan dengan pandangan masyarakat tentang rendahnya efektivitas birokrasi dalam pelayanan administrasi pemerintah, terutama sikap pejabat dalam menyediakan layanan yang berbasis nilai-nilai etik kepada masyarakat di berbagai sektor. Ini bertalian dengan implementasi dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana birokrasi pemerintah sedang berusaha merubah dirinya demi mendukung program manajemen pejabat negara yang berfokus pada kinerja untuk memberikan layanan terbaik. Reformasi birokrasi pemerintahan ditujukan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan agar lebih efisien dan unggul di waktu yang akan datang. Oleh karenanya, reformasi birokrasi, khususnya di bidang pelayanan publik di lingkungan departemen atau lembaga, telah dimulai.¹

¹ Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 7.

Kualitas pelayanan publik bisa dicapai apabila sesuai dengan prinsip-prinsip seperti hak dan kewajiban, penyesuaian antara jenis dan bentuk layanan dengan keperluan serta daya puas masyarakat, berlandaskan hukum yang jelas, output serta hasil pelayanan yang memberikan rasa aman, nyaman, lancar dan memastikan keadilan hukum. Kepentingan kualitas layanan publik sangat diakui dalam masyarakat karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk efisiensi operasional, tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat, transparansi, ketersediaan layanan, dan kepuasan pengguna.

Dalam era otonomi daerah, pengelolaan layanan publik menjadi semakin mudah dan memberikan daerah lebih banyak peluang untuk meningkatkan layanan mereka. Beberapa daerah sudah berhasil memanfaatkan serta membuatkan sistem layanan publik yang terintegrasi, dan hal ini telah terbukti membawa akibat yang signifikan. Baik pada hal peningkatan kualitas manajemen layanan publik pemerintah daerah, maupun dalam mempertinggi pendapatan daerah serta memperbaiki kualitas hidup penduduk.

Dengan istilah lain, pemerintah pusat tetap berperan dominan dalam menjaga kelangsungan dari administrasi regional secara terpadu yang nantinya akan diaplikasikan dalam agenda peningkatan kualitas servis publik di tingkat nasional. Seiring dengan kemajuan aktifitas dari pemerintah regional dalam mendorong sistem pelayanan yang terintegrasi, pemerintah perlu berinisiatif menciptakan sistem informasi yang memiliki standar dan dapat menjangkau semua wilayah, terutama dalam pelayanan perizinan tingkat nasional. Oleh karena itu, pemerintah sentra, terutama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara berambisi untuk membentuk sistem layanan publik yang terintegrasi, sehingga informasi terkini dari Pemda dapat tersinkronisasi dan mudah diakses oleh seluruh lapisan warga. Selanjutnya, pemerintah secara berkelanjutan berusaha membangun sistem informasi layanan publik, khususnya dalam sistem pelayanan perizinan pada bidang ekonomi menjadi portal nasional.

Undang-Undang Desa (UU No. 6 tahun 2014) merujuk bahwa meningkatkan layanan publik untuk komunitas desa merupakan salah satu tujuannya. Selain itu, Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (No.1 Tahun 2015) tentang Panduan Wewenang

sesuai dengan Hak Asal Usul dan Wewenang Desa yang menjelaskan secara terperinci bahwa wewenang lokal desa pada layanan dasar seperti: "(a) pembangunan pos kesehatan dan polindes di desa; (b) pengembangan tenaga medis di desa; (c) pengelolaan dan pembinaan posyandu; (d) peningkatan dan pengawasan terhadap upaya kesehatan tradisional; (f) pengembangan dan manajemen Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);". Layanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akta kelahiran, KTP, Kartu Keluarga, akta jual beli tanah, dan administrasi usaha tidak disebutkan secara spesifik pada peraturan ini atau telah diatur dalam peraturan lainnya.

Kualitas layanan pemerintahan di desa Iboih telah meningkat sejak restrukturisasi administrasi desa di kantor, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Kepala desa dan asisten utamanya, yang dikenal sebagai Keuchik dan Tuha peuet, memiliki peran penting dalam menjalankan tugas pemerintahan desa. Selain itu, sekretaris desa dan pejabat lainnya juga turut bertanggung jawab dalam operasional pemerintah desa. Kemajuan dan pembangunan mulai tampak di desa Iboih. Terlebih, kantor Keuchik sebagai pusat layanan pemerintah desa telah mengalami perbaikan signifikan baik dalam fasilitas maupun strukturnya. Meskipun demikian, ada beberapa aspek yang masih perlu peningkatan, terutama dalam hal sumber daya manusia. Inti dari pelayanan pemerintah adalah bagaimana sumber daya yang tersedia dapat digunakan seoptimal mungkin untuk kebaikan masyarakat. Kendati demikian, masyarakat umumnya masih merasa frustrasi dengan buruknya respon dari pejabat desa. Prosedur yang rumit dan sulit dipahami sering menjadi kendala, dan ini adalah bagian dari masalah yang perlu segera ditangani. Beberapa kendala umum dalam kualitas pelayanan publik meliputi: keterbatasan sumber daya, kompleksitas birokrasi, kesulitan beradaptasi dengan perubahan, kurangnya keterbukaan dan tanggungjawab.

Petugas pemerintah desa tampak tidak tergerak untuk memperbaiki efektivitas dan memperbaharui cara kerja. Cenderung ada kebiasaan petugas pemerintah desa untuk menjaga keadaan sesuai yang ada, yang kemudian menciptakan pandangan masyarakat bahwa berinteraksi dengan pemerintah

desa (birokrasi) berarti menghadapi proses yang rumit. Selain itu, prosedur yang kompleks seringkali dieksploitasi untuk kepentingan pribadi dan digunakan sebagai barang dagangan untuk memperoleh keuntungan pribadi atau kelompok.

Selain dari pada itu kurangnya kedisiplinan, penguasaan komputer serta honor yang didapatkan oleh petugas pemerintah gampong dalam melayani masyarakat juga menjadi kendala pada kualitas pelayanan publik di Kantor Geuchik gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang. Keluhan masyarakat tentang lambatnya respons dari instansi pemerintah dalam menanggapi pertanyaan, saran, atau masalah yang diajukan oleh masyarakat. Misalnya, surat atau permohonan yang tidak mendapat balasan atau tanggapan dalam waktu yang wajar. Kurangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan pengalaman buruk masyarakat terkait kualitas layanan, seperti petugas yang kurang ramah, kurangnya pengetahuan atau keterampilan teknis.

Maka dari itu, penulis merasa tertarik untuk mengeksplorasi lebih jauh mengenai taktik yang digunakan oleh pemerintah desa dalam meningkatkan layanan publik di Desa Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Permintaan masyarakat yang variatif untuk pelayanan publik yang bermutu.
3. Opini publik dari masyarakat terkait rendahnya performa birokrasi dalam tugas administratif pemerintah di kantor Geuchik.
4. Sikap petugas publik yang tidak responsive secara efektif dalam menyediakan layanan kepada masyarakat dalam berbagai aspek.

1.3 Rumusan Masalah

Menimbang latar belakang yang diberikan, peneliti menyusun inti persoalan yakni metode apa yang diterapkan oleh Pemerintah Desa untuk memperbaiki standar pelayanan Administrasi pemerintah di Desa Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang.

1. Apa strategi yang diterapkan oleh pemerintah gampong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Geuchik Gampong Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kabupaten Kota Sabang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pemerintah desa dalam peningkatan layanan administrasi di kantor Kepala Desa Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kabupaten Kota Sabang?

1.4 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah:

1. Memahami bagaimana strategi yang dilakukan oleh pemerintah gampong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Geuchik Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kabupaten Kota Sabang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pemerintah gampong dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Geuchik Gampong Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Tujuan dan guna dari studi ini adalah:

- a. Manfaat teoretis dari studi ini adalah dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana kinerja pejabat pemerintah desa dalam memberikan layanan prima kepada warga desa.
- b. Manfaat riil dari studi ini adalah memberi insight berharga kepada pemerintah desa tentang bagaimana meningkatkan efisiensi mereka dalam menyediakan layanan berkualitas untuk warganya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

A. Pengertian Strategi

Berdasarkan definisi Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi merupakan rancangan kegiatan yang teliti yang diarahkan untuk mewujudkan tujuan tertentu.² Istilah "strategi" berasal dari kata Yunani "strategia" yang berarti "seni dari seorang jenderal", biasanya diterapkan dalam konteks perang. Menurut Kaplan dan Norton, konsep strategi merujuk pada bagaimana suatu perusahaan atau lembaga memiliki tujuan untuk menghasilkan nilai bagi para pemegang kepentingan, serta masyarakat mereka. Strategi bukanlah suatu proses manajemen yang dapat berjalan secara independen, melainkan merupakan bagian dari suatu rangkaian logis yang mengarahkan organisasi dari visi tingkat tinggi menuju tugas-tugas operasional yang dilakukan oleh karyawan di lini pertama dan belakang. Lebih lanjut, strategi perlu dikembangkan dan disesuaikan seiring berjalannya waktu untuk menjawab perubahan yang muncul dari lingkungan eksternal dan kapasitas internal. Beberapa indikator strategi menurut Kaplan dan Norton termasuk:

1. Strategi untuk menyeimbangkan kekuatan yang saling berlawanan (Strength)
2. Strategi terbentuk berdasarkan proposisi nilai yang berbeda untuk setiap pelanggan (Values)
3. Nilai dihasilkan melalui proses internal dalam bisnis (Progress)
4. Strategi merupakan rangkaian tema yang saling melengkapi (Theme)
5. Strategi yang selaras menetapkan nilai dari aset yang tidak bersifat fisik (Harmony)³

Berikut ini adalah penjelasan umum dan khusus mengenai strategi:⁴

² "Strategi", *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online*.
<http://kbbi.web.id/strategi>. (15 Juni 2017).

³ Kaplan, Robert, S dan Norton, David, P., 2004: "Strategi Maps: Converting Intangible Asset into Tangible Outcomes, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.

1. Definisi Umum

Strategi merupakan proses dimana para pemimpin utama menentukan rencana yang berorientasi pada sasaran jangka panjang organisasi, sekaligus melakukan pengaturan strategi atau metode bagaimana sasaran tersebut bisa terlaksana.

2. Definisi Khusus

Strategi adalah suatu langkah yang selalu berkembang dan berkelanjutan, yang dijalankan berlandaskan perspektif terhadap ekspektasi konsumen di masa mendatang. Oleh karena itu, strategi biasanya berangkat dari prediksi kemungkinan yang akan terjadi, bukan berdasarkan kejadian yang sudah ada. Keberlangsungan inovasi pasar yang dinamis serta transformasi pola konsumen, menuntut adanya keahlian spesifik atau kompetensi inti. Sebagai tanggapan, perusahaan perlu mengeksplorasi dan mengidentifikasi kompetensi inti dalam proses bisnis yang dijalkannya.

Dengan kata lain, strategi merupakan gambar teknis yang diintegrasikan, komprehensif dan merangkum yang mengaitkan kapabilitas unik sebuah organisasi dengan hambatan lingkungan, dengan tujuan untuk memastikan pencapaian target utama organisasi melalui pelaksanaan yang akurat oleh organisasi itu sendiri.

Strategi merujuk pada rangkaian rencana menyeluruh dan terintegrasi yang diperlukan oleh sebuah perusahaan atau organisasi. Ini berkaitan dengan penentuan misi, visi, kegiatan, dan target dari organisasi, penjabaran kebijakan strategis dan program central untuk meraihnya, serta cara yang diperlukan untuk memastikan bahwa strategi telah dijalankan dengan benar guna mencapai tujuan utama organisasi.⁵

3. Faktor-faktor Strategi

⁴ Setiawan Dimas, Definisi Strategi, *Blog Setiawan Dimas*, <http://definisimu.blogspot.co.id/2012/11/definisi-strategi.html>. (15 Juni 2017).

⁵ George A. Steiner dan Jhon B. Miner, *Kebijakan dan Strategi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1997), h. 6.

Mencapai visi dan misi sebuah organisasi akan menjadi tantangan bila perusahaan atau lembaga tidak berhubungan dengan dunia luar. Oleh karenanya, langkah langkah untuk memahami dan meneliti lingkungan eksternal sangatlah crucial, karena pada dasarnya situasi eksternal berada di luar jangkauan organisasi. Begitu juga dengan memahami situasi lingkungan internal perusahaan secara komprehensif dan detail juga tidak kalah pentingnya.⁶ Berdasarkan penuturan Sukanto Rekohadiprojo yang dikutip oleh Frederick Reginald Andries, faktor-faktor yang termasuk dalam strategi tersebut meliputi:

a. Faktor Internal

Faktor internal melibatkan kondisi internal perusahaan atau lembaga yang mencakup kelebihan dan kekurangan dalam hal operasional, seperti fungsi pemasaran, produksi, dan sumber daya manusia. Selain itu, juga mencakup aspek manajerial seperti perencanaan, koordinasi, pengawasan, dan seluruh aktivitas operasional perusahaan.

b. Faktor Eksternal

Faktor luar (Eksternal) adalah elemen yang berlokasi di luar lingkungan perusahaan, contohnya adalah::

- 1) Unsur Ekonomi
- 2) Elemen Demografi
- 3) Aspek Geografis
- 4) Komponen Sosial
- 5) Bidang Teknologi
- 6) Area Pemasok.
- 7) Sektor pesaing
- 8) Sektor pemerintah

B. Pemerintah Gampong

⁶ Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), cet. 5, h. 24.

Gampong merupakan entitas hukum komunitas yang tunduk pada mukim dan dikepalai oleh Keuchik dengan hak untuk mengurus urusannya sendiri. Pemerintahan Desa atau Gampong, juga dikenal sebagai Pemdes, adalah institusi pemerintah yang bertanggung jawab atas administrasi di tingkat desa atau Gampong. Himpunan ini diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 tentang desa.

Berdasarkan definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pemerintahan Desa adalah entitas pemerintahan dengan tingkatan paling rendah yang berada langsung di bawah komando kepala desa atau lurah. Pemerintah ini bertanggung jawab dalam mengatur urusan domestik sendiri dan terbentuk atas kepala desa serta lembaga musyawarah desa.⁷

Berdasarkan definisi tersebut, kita bisa menyimpulkan bahwa pemerintah Gampong terdiri dari Keuchik, sekretaris gampong dan aparatur gampong lainnya yang bertugas dalam menjalankan roda pemerintahan gampong.

Peran Pemerintah Gampong adalah untuk mengorganisir dan menjalankan administrasi pemerintahan di gampong, dengan semua aktivitasnya dipimpin oleh Kepala Desa atau Keuchik. Bayu Suryaningrat menjelaskan bahwa Pemerintahan Desa bertugas dalam melakukan kegiatan pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintahan tingkat paling bawah, langsung di bawah pengawasan Camat, yang mencakup Pemerintahan Desa dan Pemerintahan Kelurahan.⁸

Gampong atau desa adalah institusi pemerintahan paling dasar yang berinteraksi langsung dengan warga. Oleh karena itu, desa menjadi sumber primer dan utama untuk beragam data dan informasi yang penting bagi pemerintah dalam merumuskan rencana pembangunan baik di tingkat daerah maupun nasional.

⁷ "Pemerintah Desa", *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online*, <http://kbbi.web.id/perintah>. (15 Juni 2017).

⁸ Bayu Suryaningrat, *Pemerintah Administrasi Desa dan Kelurahan* (Jakarta: Akasara Baru, 1970), h. 35.

Gampong bertanggung jawab untuk memberikan layanan, mendistribusikan bantuan dan menangani berbagai persoalan pada level masyarakat. Oleh sebab itu, penting untuk memastikan administrasi dirancang sesuai kebutuhan entitas pemerintahan yang berada di tingkatan yang lebih tinggi. Beberapa basis data penting yang seharusnya dikelola oleh Gampong mencakup hal-hal umum seperti jumlah penduduk, ukuran lahan, dan lainnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, kita bisa merumuskan bahwa ada beberapa elemen kunci yang harus ada di sebuah desa atau gampong, yaitu: Wilayah, Populasi dan Pemerintahan Desa. Ketiga elemen ini harus didukung dengan infrastruktur desa yang layak dan memadai.

Pemerintahan di masa depan adalah pemerintahan yang pintar, yang bisa mengubah kebijakan publik menjadi tindakan operasional yang kreatif dan inovatif dengan fokus pada kepentingan rakyat. Pemerintahan yang pintar hanya bisa terwujud jika pejabatnya juga pintar.

Peningkatan kualitas pejabat pemerintah lokal di bidang pengembangan sumber daya manusia harus dimulai sejak proses rekrutmen, dengan menggunakan sistem yang menjamin adanya sumber daya berkualitas. Hal ini meliputi pembinaan melalui tugas-tugas yang mendidik, peningkatan program latihan yang memastikan ada personil siap kerja, peningkatan taraf hidup yang memadai, dan juga penjaminan pensiun yang terjamin. Semua upaya tersebut penting untuk menumbuhkan dan mempertahankan kualitas pejabat pemerintah kami.

Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah desa memiliki peran tertentu:

1. Melaksanakan tugas dalam bidang pelayanan publik, perkembangan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.
2. Mendorong keterlibatan aktif dari setiap individu dalam masyarakat.
3. Menciptakan suasana harmonis, damai dan teratur bagi seluruh anggota masyarakat.

4. Menjalankan kewajiban lainnya yang diberikan oleh kepala kecamatan sejalan dengan tugas dan fungsi yang dimilikinya.

Apa yang dituju oleh pemerintah desa adalah mendorong partisipasi warga desa dalam bidang politik dan pembangunan secara keseluruhan.

1. Struktur Organisasi Pemerintah Gampong

Struktur organisasi di tingkat pemerintahan gampong adalah cara efisien dan efektif untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Struktur atau susunan organisasi ini penting dalam pengaturan sebuah desa. Dengan struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik, kinerja pemerintahan desa akan lebih mudah dan efektif dalam menjalankan tugasnya. Oleh karenanya, kinerja yang baik dan jelas penting dalam pencapaian tugas dan tujuan pemerintahan desa.⁹

Sebuah ide yang sama menyatakan bahwa pemerintah desa harus memiliki organisasi yang terstruktur untuk memfasilitasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dengan tujuan untuk meningkatkan standar layanan mereka. Dalam melaksanakan tata pemerintahan desa, disebutkan bahwa struktur pemerintahan desa mencakup:

- a. Struktur pemerintahan di level Desa meliputi pemimpin Desa atau Kepala Desa serta penunjangnya yaitu perangkat Desa. Perangkat Desa sendiri terbagi menjadi beberapa bagian yaitu staf, pelaksana, dan wilayah.
- b. Struktur Pemerintahan Desa ini adalah lampiran dari peraturan daerah dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan daerah tersebut.¹⁰

2. Tugas Pemerintah Desa

Mengelola pemerintahan desa adalah sebagian dari fungsi pemerintahan secara umum dan merupakan tugas utama pemerintah desa, selain berbagai fungsi lainnya. Hal ini penting untuk melengkapi tugas,

⁹ H.A.W Widjaja, Pemerintahan Desa/Marga (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h. 65.

¹⁰ H.A.W Widjaja, Pemerintahan Desa/Marga. h. 67

kewajiban, hak berwenang dan tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah desa yang terkait.

a. Tugas Kepala Desa

Berikut adalah rangkuman dari tugas serta kewajiban yang diemban oleh seorang kepala desa:

- 1) Mengetuai jalannya pemerintahan di tingkat desa,
- 2) Menyokong perkembangan sosial masyarakat desa,
- 3) Merangkul perkembangan ekonomi desa,
- 4) Menjaga kedamaian dan partisipasi aktif masyarakat desa,
- 5) Menengahi konflik atau perselisihan yang terjadi dalam masyarakat desa,
- 6) Mewakili kepentingan desa baik dalam maupun luar ranah pengadilan serta berhak menunjuk wakil hukum.

b. Tugas Aparatur Pemerintah Desa.

Pejabat pemerintahan desa memiliki peran untuk membantu kepala desa, yang terdiri dari berbagai elemen dengan tugas masing-masing:

- 1) Unsur staf bertugas dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan administrasi,
- 2) Unsur pelaksana berperan sebagai pelaksana teknis yang bekerja langsung di lapangan,
- 3) Unsur wilayah memiliki peran dalam membantu kepala desa di bagian-bagian tertentu di desa, yang juga dikenal sebagai kepala lingkungan.

Jumlah serta struktur staf, elemen pelaksana dan elemen daerah yang sudah disebutkan sebelumnya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan situasi budaya sosial di tempat tersebut.

b. Tata Kerja

Untuk menjalankan tugasnya, pemimpin desa dan aparatur desa harus berkoordinasi, berintegrasi, dan mensinkronkan tugas, tidak hanya

dalam skala internal tetapi juga dengan organisasi lain sesuai dengan tugas utama masing-masing.

Melalui struktur dan fungsi yang ada di pemerintahan desa, diharapkan dapat memberikan layanan serta menjalankan peran dan tanggung jawab sebagai pelayan komunitas dan negara. Hal ini menciptakan koordinasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut. Ini berarti para pegawai desa dapat bekerja sama dalam melaksanakan tugas dan fungsi mereka. Pelaksanaan tugas dan fungsi oleh pegawai desa akan dipantau oleh lembaga-lembaga dalam pemerintahan desa serta masyarakat di sekitarnya.

Individu adalah elemen yang bergerak dan berperan secara aktif dalam menjalankan sistem pemerintahan daerah. Oleh sebab itu, untuk merealisasikan konsep Otonomi Daerah pada tingkat pemerintahan daerah, peranan utama ditumpukan pada individu tersebut. Individu-manusia ini sebagai agen penyelenggara pemerintahan dapat dikategorikan ke dalam beberapa kelompok berbeda:

- 1) Pimpinan lokal merupakan bagian dari pemerintah daerah.
- 2) Alat penunjangnya berupa aparat.
- 3) Sedangkan masyarakat umum.

Elemen tersebut adalah bagian vital dalam menciptakan pemerintahan lokal yang tangguh dan efisien dalam pembangunan lokal. Melalui Otonomi Daerah, pemerintah lokal dapat menunjukkan kemampuannya dalam menangani masalah pemerintahan lokal sejalan dengan aspirasi dan kebutuhan warga lokal.

Pemerintahan di masa depan adalah entitas yang pintar, yang mampu mentransformasikan kebijakan publik menjadi tindakan operasional yang kreatif dan penuh inovasi dengan fokus pada kebaikan masyarakat. Pemerintahan yang sigap ini hanya bisa ditemukan apabila aparaturnya juga berintelignesia tinggi.

Pembenahan kualitas SDM birokrasi Pemerintah Daerah dimulai sejak proses perekrutan, dengan menggunakan suatu sistem yang

menjamin kemampuan dasar yang baik dari calon pegawai. Pembinaan dilakukan melalui tugas-tugas yang dapat mendidik, serta penyusunan program latihan yang efektif sehingga menghasilkan tenaga kerja yang siap bekerja. Selain itu, perlu peningkatan kesejahteraan yang layak dan jaminan pensiun yang nyata.

Mengingat tanggung jawab besar yang dipegang pemerintah daerah, mutu Sumber Daya Manusia di Indonesia, utamanya dalam ranah birokrasi di daerah, membutuhkan peningkatan. Pasalnya, saat ini kita masih tertinggal cukup jauh dari negara-negara tetangga seperti Malaysia, Singapura dan Brunei Darussalam. Daerah-daerah yang sedang berupaya meningkatkan kualitas perlu memiliki SDM yang handal. SDM tersebut menjadi jantung organisasi pemerintahan dan juga menjadi instrumen pada pemerintah daerah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Kendati demikian, masih ada tantangan yang cukup berat dari birokrasi itu sendiri seperti kesadaran anggota birokrasi tentang tugas pelayanan, duplikasi tugas dan fungsi, produktivitas yang masih rendah, dan lain-lain.

Dengan memahami konsep strategi dan pemerintah gampong, kita bisa menyimpulkan bahwa strategi pemerintah gampong pada umumnya adalah rangkaian rencana yang dibuat dan disusun oleh pemerintah gampong untuk memastikan penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

C. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sinonim dari mutu. Definisi kualitas bisa beragam tergantung dari perspektif siapa yang memandang. Kata kualitas bagi mereka yang menawarkan layanan diartikan sebagai sesuatu yang perlu dilakukan dengan baik.¹¹

¹¹ Eka Suhartini, *Kualiatas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen* (Makassar: Alauddin Press University, 2012). h. 15.

Kotler mendefinisikan kualitas sebagai gabungan dari semua karakteristik dan atribut dari suatu produk atau layanan yang berkontribusi pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang secara eksplisit atau tersirat. Sementara itu, menurut Goetsch dan Davis, sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono, kualitas dilihat sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi.¹²

Kualitas adalah kepatuhan terhadap persyaratan, yaitu memenuhi apa yang ditetapkan atau distandardisasi. Sebuah produk dianggap berkualitas jika sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Standar kualitas mencakup bahan dasar, proses pembuatan, dan produk akhir.

Jadi, bisa kita simpulkan bahwa kualitas merupakan upaya atau taktik yang menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

2. Pelayanan Publik

Faktor yang berpengaruh dalam menyukkseskan dan meningkatkan kualitas sebuah perusahaan atau lembaga adalah kemampuan mereka dalam melayani masyarakat. Jika sebuah perusahaan atau Lembaga berhasil memberikan pelayanan yang luar biasa kepada konsumennya, maka perusahaan tersebut akan mampu bertahan dan meraih kesuksesan. Menurut para ahli, Lewis dan Booms, kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Secara umum, definisi tentang suatu hal bisa berbeda, tergantung dari perspektif mana kita melihatnya. Namun demikian, inti dari setiap definisi tetaplah sama. Jika konsumen merasa bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan yang mereka harapkan, maka itu dapat dianggap sebagai pelayanan berkualitas baik. Sebaliknya, jika layanan

¹² Eka Suhartini, *Kualiatas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*, h. 16.

yang diterima tidak memenuhi ekspektasi, dapat dianggap sebagai layanan dengan kualitas rendah.¹³

Banyak ahli telah memberikan penjelasan mengenai apa itu pelayanan publik. Misalnya, menurut Agus Dwiyanto, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian tindakan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan dengan tujuan memenuhi keperluan orang yang menggunakannya. Orang yang menjadi sasaran dari pelayanan publik ini adalah warga negara yang memerlukan layanan tertentu, misalnya dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, akta kematian, sertifikat lahan, izin berusaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, pemakaian air minum, listrik, dan lain-lain.¹⁴

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang terorganisir, termasuk pengaturan, pengawasan, pemberian fasilitas dan layanan, dan lain-lain. Aktivitas ini dilakukan oleh pegawai pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hukum dan peraturan yang ada.

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan publik adalah segala jenis aktivitas pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat atau daerah, serta dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara/daerah. Hal ini mencakup penyediaan barang dan jasa, sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah upaya yang diambil oleh individu, kelompok, atau lembaga untuk menyediakan layanan dan dukungan bagi masyarakat guna mencapai tujuan tertentu.

Kurang efektif dan efisiennya layanan publik yang disediakan oleh birokrasi sebagian besar disebabkan oleh perilaku birokrat yang mudah terpengaruh oleh faktor internal seperti kepentingan pribadi atau

¹³ Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*, h. 18-19.

¹⁴ Agus Dwiyanto, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), h. 136.

kepentingan kelompok dalam struktur birokrasi. Sederhananya, lingkungan birokrasi, situasi sosial ekonomi masyarakat, LSM, partai politik, dan perusahaan swasta yang berusaha mengambil keuntungan dari birokrasi untuk keuntungan mereka sendiri, juga mempengaruhi perilaku birokrat ini.

Kehadiran birokrasi yang efisien dan bermutu sangat penting dalam menyajikan layanan publik yang unggul sehingga dapat memenuhi keperluan publik. Sinambela mendefinisikan layanan publik sebagai upaya dari pengelola negara untuk memenuhi hasrat dan keperluan rakyat. Berdasarkan Muhadjir, layanan publik sangat terkait dengan kebijakan publik karena kebijakan publik selalu difokuskan pada bagaimana memfasilitasi publik sesuai dengan kemampuan dan keperluan rakyat secara umum.¹⁵

Pelayanan dari pemerintah seharusnya selalu diarahkan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rakyat serta mendukung keadilan sosial. Untuk dapat memenuhi seluruh segmen masyarakat secara adil, pelayanan perlu dilakukan dengan cara yang tidak membeda-bedakan, jelas, objektif dan tegas.

Dwiyanto memberikan empat standar yang dapat diterapkan untuk mengevaluasi efektivitas birokrasi dalam penyediaan layanan masyarakat, yaitu:

A R - R A N I R Y

a. Akuntabilitas Publik

Tanggung jawab sosial, yaitu mengevaluasi apakah penyediaan layanan publik sesuai dengan norma dan nilai yang dihargai oleh masyarakat atau pemangku kepentingan. Standar layanan dapat diketahui dengan memerhatikan sumber rujukan yang digunakan, aksi yang dilakukan dalam memberikan layanan, serta seberapa sangat kepentingan penerima layanan menjadi prioritas utama.

¹⁵ Muhadjir N, Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Research: Integrasi Penelitian, Kebijakan dan Perencanaan (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2003), h. 59.

b. Responsivitas

Responsivitas adalah evaluasi terhadap kinerja birokrasi yang ditandai dengan kemampuan birokrasi untuk memahami kebutuhan publik, merencanakan agenda berdasarkan urutan prioritas pelayanan dan merancang berbagai program yang sejalan dengan kebutuhan serta aspirasi dari masyarakat.

c. Orientasi Pelayanan

Fokus pada layanan, artinya mengukur sejauh mana birokrasi menghabiskan tenaga untuk melayani masyarakat.

d. Efisiensi Pelayanan

Pelayanan yang efisien dapat diukur dengan membandingkan antara apa yang diberikan dan apa yang dihasilkan dalam pelayanan. Hubungan antara pelayanan publik dan budaya birokrasi sangat erat. Budaya birokrasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan nilai yang mencerminkan simbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, dan pengalaman hidup yang sudah menjadi bagian dari pemikiran individu.¹⁶ Budaya birokrasi dan budaya masyarakat saling terkait, sebab birokrasi diwujudkan untuk melayani masyarakat. Sikap dan perilaku individu-individu dalam birokrasi mencerminkan budaya birokrasi tersebut.

Warisan budaya paternalistik dalam birokrasi yang berakar dari sistem kerajaan dan diadopsi oleh Pemerintah Hindia Belanda masih eksis di Indonesia. Birokrasi seringkali merasa berada di podium yang lebih tinggi dibanding masyarakat, dan hal ini menciptakan dilema dalam sistem nilai dan norma yang dianut. Yaitu antara dorongan untuk dilayani sebagaimana layaknya seorang penguasa dan kewajiban untuk melayani masyarakat. Ketika membicarakan tentang pelayanan publik, kerap kali birokrasi lebih mementingkan untuk mempertahankan kekuasaan ketimbang meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Situasi ini menjadi tantangan yang harus ditaklukkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

¹⁶ Agus Dwiyanto, dkk, Reformasi Birokrasi Publik, h. 91.

Menyangkut layanan masyarakat oleh pemerintah desa, layanan dipahami sebagai upaya memenuhi suatu kebutuhan yang kerap kali sulit untuk dilaksanakan secara mandiri, oleh sebab itu memerlukan dukungan dari orang lain.

Dengan merujuk pada penjelasan tersebut, kita bisa simpulkan bahwa layanan bagi masyarakat merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan publik yang dijalankan oleh pihak pemerintah setempat.

Dalam menjalankan tugas pelayanannya, Pemerintah Gampong harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan sendiri. Pasalnya, tanggung jawab utama penyelenggara pemerintahan desa adalah untuk memfasilitasi masyarakat yang memerlukan layanan.

Jika aparat pemerintah desa menyediakan layanan yang baik dan memadai, masyarakat akan dapat membuat penilaian independen tentang kualitas kerja mereka. Beberapa tugas utama yang diemban oleh pemerintah desa adalah:

- a. Pemberian beragam jenis perijinan seperti izin mendirikan tempat tinggal, izin urusan keramaian, izin pembangunan gedung, izin usaha, dan lain sebagainya.
- b. Dalam posisinya, sebagai level bawah dalam struktur pemerintahan desa, mereka memiliki wewenang untuk mengeluarkan berbagai jenis sertifikat yang dibutuhkan untuk berbagai kepentingan, termasuk tapi tidak terbatas pada sertifikat pernikahan/kelahiran/cerai/balik lagi, kartu identitas penduduk, sertifikat perilaku baik, dan sebagainya.
- c. Melakukan pengiriman surat pos dari kecamatan atau menerima panggilan dari berbagai instansi untuk warga setempat dan kegiatan lainnya.
- d. Menerima perlakuan yang transparan dan terus terang, berarti jika ada rintangan akibat suatu situasi yang tidak bisa dihindari, sebaiknya disampaikan agar orang tidak perlu menantikan sesuatu yang tidak pasti.

3. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik perlu selalu beradaptasi dengan perkembangan masyarakat yang dinamis. Untuk memastikan pengguna jasa merasa puas, penyelenggaraan pelayanan harus berlandaskan pada prinsip-prinsip tertentu. Kepuasan ini dipenuhi melalui pelayanan publik yang profesional. Litjan Poltak Sinambela dan koleganya menjelaskan bahwa prinsip-prinsip dalam pelayanan publik dapat dilihat melalui:

Pemerintah perlu melakukan pertukaran pikiran dan bekerja sama dengan beragam kebutuhan dari masyarakat. Dengan tujuan layanan publik yang ditawarkan sesuai dengan harapan masyarakat. Layanan publik dijalankan dalam serangkaian aktivitas yang terintegrasi, sederhana, transparan, efisien, akurat, menyeluruh, adil, dan terjangkau.

Untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, penyediaan layanan harus berdasarkan pada prinsip-prinsip tertentu. Kepuasan ini dapat dicapai dengan kualitas layanan publik yang bertaraf profesionalisme. Selanjutnya, Litjan Poltak Sinambela dan kawan-kawan mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip dalam layanan publik tercermin dari:

a. **Transparansi**

Berwatak terbuka, sederhana dan bisa diakses oleh semua yang memerlukan. disediakan secara cukup dan mudah dipahami.

b. **Akuntabilitas**

Bisa dipertanggung jawab sesuai dengan hukum dan regulasi yang berlaku.

c. **Kondisional**

Berdasarkan situasi dan kapabilitas dari pihak yang memberikan dan menerima layanan, kita harus tetap menjunjung tinggi prinsip efisiensi serta efektivitas.

d. Partisipatif

Menggalakkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan layanan publik dengan mempertimbangkan harapan, keinginan, dan kebutuhan mereka.

e. Kesamaan Hak

Menggalakkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengelolaan layanan publik dengan mempertimbangkan harapan, keinginan, dan kebutuhan mereka.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyedia dan penerima layanan publik wajib mematuhi hak dan kewajiban yang ada pada setiap pihak.

Prinsip-prinsip dalam mengatur pelayanan publik juga dijabarkan dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, sebagaimana yang dikutip oleh Eny Kusdarini, terbagi menjadi 12 prinsip:

- a. Prinsip Kepentingan Bersama
- b. Prinsip Ketentuan Hukum yang Pasti
- c. Prinsip Kesetaraan Hak
- d. Serimbang antara Hak dan Kewajiban
- e. Prinsip Profesionalisme
- f. Prinsip Partisipasi
- g. Prinsip Kesetaraan dalam Perlakuan/ tanpa Diskriminasi
- h. Prinsip Transparansi
- i. Prinsip Pertanggungjawaban
- j. Prinsip Fasilitas dan Perhatian Khusus untuk Kelompok yang Rentan
- k. Prinsip Tepat Waktu
- l. Prinsip Kecepatan, Kemudahan dan Terjangkau.

Dengan merujuk pada definisi tersebut, suatu layanan publik dapat dikatakan berkualitas jika mematuhi prinsip-prinsip berikut: keterbukaan,

pertanggungjawaban, partisipasi, kesetaraan, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, fasilitasi, ketepatan waktu dan kemudahan.

4. Standar Pelayanan Publik

Pemberian layanan berkualitas kepada masyarakat ada di puncak perhatian dari pejabat pemerintah. Untuk menyediakan layanan publik, perlu ada standar yang telah ditetapkan dan diumumkan sebagai jaminan kepastian bagi orang yang menerima layanan tersebut. Bukti dari hal ini adalah penerbitan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, yang pada dasarnya mencakup:¹⁷

- a. Protokol layanan, yaitu metode layanan yang diterapkan secara konsisten antara penyedia dan penerima layanan, termasuk pengadaan.
- b. Durasi penyelesaian, yakni periode waktu yang ditunjuk dari awal pengajuan hingga selesainya layanan, termasuk pengaduan.
- c. Tarif layanan, yaitu biaya atau tarif yang dibebankan yang didetailkan dalam proses penyediaan layanan.
- d. Produk layanan, merujuk pada hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
- e. Fasilitas dan infrastruktur, yaitu penyediannya oleh penyelenggara layanan publik yang memadai.
- f. Kompetensi staf pelayanan, adalah kemampuan yang tepat yang harus diterapkan oleh petugas layanan, berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari penjelasan di atas, kita bisa menyimpulkan bahwa pemantapan standar pelayanan publik berfungsi sebagai petunjuk bagi entitas pemerintah dalam memberikan layanan publik dan berperan sebagai penanda penilaian kualitas layanan yang sudah diberikan. Dengan

¹⁷ Muhammad Ramli, Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan. h. 43.

adanya standar dalam proses pelayanan publik, diharapkan masyarakat dapat menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhannya, memuaskan, dan tidak mempersulit posisi mereka sebagai penerima layanan.

5. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Ketika kita berbicara tentang pelayanan, kita tidak bisa mengabaikan faktor manusia, karena ini sangat terkait dengan kebutuhan dasar mereka sebagai individu dan bagian dari masyarakat. Keragaman dan berbagai kebutuhan manusia inilah yang membentuk beragam jenis pelayanan, senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut. Keberadaan pelayanan publik atau umum muncul karena kepentingan yang berbeda-beda, yang menghadirkan berbagai bentuk dan jenis pelayanan publik.

Berdasarkan kebijakan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003, beberapa aktivitas pelayanan untuk masyarakat diantaranya adalah:¹⁸

- a. Layanan administratif merujuk pada jasa yang menghasilkan berbagai dokumen formal yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti bukti kewarganegaraan, sertifikat keahlian, bukti kepemilikan atau hak atas suatu properti dan lain sebagainya. Contoh dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Hak Atas Tanah dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan barang merujuk pada layanan yang menghasilkan berbagai tipe atau variasi barang untuk digunakan oleh masyarakat, seperti sistem telekomunikasi, penyediaan energi listrik, akses air bersih dan lain-lain.
- c. Jasa pelayanan merujuk pada berbagai layanan yang menghasilkan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan oleh

¹⁸ Muhammad Ramli, Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan. h. 49.

masyarakat, contohnya seperti pendidikan, layanan kesehatan, pengelolaan transportasi, pos dan lain-lain.

Berbagai jenis layanan publik yang disediakan oleh pemerintah menunjukkan bahwa jangkauan dan tipe layanan publik adalah sangat luas. Dengan kata lain, masalah layanan publik dalam suatu administrasi adalah masalah yang sangat kompleks dan oleh karena itu membutuhkan perhatian dari semua pihak, baik dari pihak pemerintah sebagai penyedia layanan maupun dari komunitas sebagai penerima layanan.

6. Unsur-unsur Pelayanan

Sebuah proses layanan mencakup beberapa elemen atau faktor yang saling menunjang jalannya proses tersebut. Menurut H.A.S Moenir, beberapa komponen tersebut di antaranya adalah:

a. Sistem, prosedur, dan metode

Untuk memastikan lancarnya proses pelayanan, diperlukan informasi, prosedur dan metode yang tepat.

b. Personil

Fokus utamanya adalah pada sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Sebagai bagian dari staf pemerintah, mereka harus menunjukkan profesionalisme, disiplin dan selalu siap menerima kritik dari pengguna layanan atau publik.

c. Sarana dan prasarana

Dalam menjalankan pelayanan, kita membutuhkan perangkat-perangkat kerja, area kerja serta fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan. Contohnya seperti ruang sambut tamu, area parkir yang cukup luas, dan masih banyak lagi.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Masyarakat, yang merupakan konsumen, sangat beragam dalam pelayanannya, baik dari segi tingkat pendidikan maupun perilaku mereka.

Setiap layanan masyarakat membutuhkan prosedur yang jelas, simpel, dan tidak berliku-liku, serta memerlukan upaya dari penyedia layanan agar dapat beroperasi dengan tertib dan mulus. Misalnya, petugas

menerapkan sistem antrian untuk memastikan operasi layanan berjalan dengan rapi.

Elemen penting lainnya selain sistem, prosedur dan metode adalah personel. Peran mereka sangat krusial dalam menciptakan layanan berkualitas. Jika staf memiliki keterampilan yang tepat dalam bidang mereka, sudah pasti mereka akan menjalankan tugas mereka dengan excellent dan memberikan layanan yang baik juga. Itu sebabnya kita membutuhkan personel layanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada para pengguna layanan. Lebih lanjut, staf harus melayani dengan sikap yang ramah dan sabar, mengingat keragaman masyarakat baik dalam hal pendidikan maupun perilaku.

Elemen pendukung lain yang penting adalah fasilitas dan infrastruktur. Penyedia layanan publik diharuskan untuk menyiapkan fasilitas dan infrastruktur bagi pengguna layanan sehingga masyarakat dapat merasa nyaman saat menggunakan layanan tersebut. Dengan adanya fasilitas dan infrastruktur yang memadai, pekerja juga akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan.

Elemen terakhir adalah komunitas sebagai penerima jasa. Komunitas memiliki hak untuk menerima layanan berkualitas dari petugas. Namun, selain berhak, mereka juga memiliki tanggung jawab untuk mengikuti prosedur layanan yang ditetapkan oleh petugas, sehingga tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban antara penerima dan penyedia layanan.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan layanan yang baik adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau lembaga untuk menumbuhkan rasa puas pada konsumennya. Apabila konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan, ini menunjukkan bahwa perusahaan berhasil dalam memberikan layanan yang baik. Sebaliknya, layanan itu sendiri tidak bisa dianalisa secara obyektif seperti produk, tetapi lebih merupakan interaksi sosial yang subyektif, yang sangat bergantung pada nilai, emosi dan perilaku.

Berdasarkan penjelasan Wyckcof dan Lovelock yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono melalui bukunya, ada dua elemen penting yang mempengaruhi standar layanan, yaitu layanan yang dihormati serta layanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang dirasakan sesuai ekspektasi, maka kualitas layanan akan dianggap ideal. Sebaliknya, jika layanan yang didapatkan kurang dari ekspektasi, maka persepsi terhadap kualitas layanan menjadi negatif. Kualitas layanan yang baik tak lepas dari keahlian penyedia layanan untuk konsisten memenuhi ekspektasi pelanggan.

Maka, standar pelayanan yang tinggi bukan hanya tergantung pada pihak penyedia layanan, tetapi juga pada pihak yang berharap mendapatkan kepuasan. Adapun prinsip-prinsip yang menjadi rujukan dalam layanan berkualitas meliputi:

- a. Langkah-langkah dan tata cara perlu ditetapkan sejak awal.
- b. Semua pihak yang terlibat harus paham tentang langkah-langkah dan tata cara tersebut.
- c. Penting bagi pelaksana untuk disiplin dalam mengikutinya.
- d. Pemimpin perlu meninjau langkah-langkah dan tata cara ini dari waktu ke waktu dan membuat perubahan jika diperlukan.
- e. Menciptakan suasana yang mendukung bagi pertumbuhan budaya organisasi penting untuk meningkatkan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
- g. Setiap individu dalam organisasi merupakan rekan kerja bagi individu lainnya.

Dalam era sekarang ini, kualitas layanan kepada konsumen menjadi faktor penting dalam upaya pemasaran. Sebuah layanan yang prima dan akurat akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli suatu produk. Oleh karena itu, diperlukan sebuah strategi dalam memberikan layanan berkualitas kepada konsumen.

Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat, perlu memperhatikan segala aspek pendukung sehingga prosesnya berjalan lancar. Aspek yang perlu diperhatikan mencakup:

- a. Elemen kesadaran kedua dari penyedia layanan serta masyarakat itu sendiri;
- b. aspek regulasi yang dibuat oleh lembaga penyedia layanan;
- c. elemen organisasi yang efisien;
- d. aspek kompensasi atau pendapatan;
- e. elemen keterampilan dalam melakukan pekerjaan;
- f. aspek fasilitas dan infrastruktur;
- g. interaksi dan pendidikan.

Berdasarkan kutipan dari Parasuraman dan kawan-kawan oleh Fandy Tjiptono, terdapat beberapa standar dalam penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan:¹⁹

- a. Konkrit, atau bukti materiil, adalah kemampuan untuk menampilkan keberadaannya kepada pihak luar. Yang dimaksud adalah bahwa tampilan dan fungsi sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan disekitarnya adalah bukti langsung dan layanan yang ditawarkan.
- b. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai janji dengan akurat dan dapat dipercaya.
- c. Responsiveness, atau dalam bahasa sehari-hari bisa diartikan sebagai keinginan untuk membantu yakni, kemampuan seseorang dalam memberikan bantuan dan layanan dengan cepat serta akurat kepada publik dengan memberikan informasi yang mudah dimengerti.
- d. Jaminan atau keyakinan itu berkaitan dengan pengetahuan, tata krama, dan keahlian karyawan dalam membina kepercayaan para pelanggan. Ini melibatkan beberapa elemen seperti

¹⁹ Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 70.

komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan.

- e. Empati adalah memberikan perhatian autentik dan personal kepada pelanggan dengan berusaha untuk memahami apa yang mereka inginkan.

Dari penjelasan yang telah disampaikan, dapat kita simpulkan terkait dimensi kriteria atau indikator di atas, termasuk:

- a. Bukti langsung (tangibles)
- b. Keandalan (reliability)
- c. Daya tanggap (responsiveness)
- d. Jaminan (assurance)
- e. Empati (empaty)

2.2 Penelitian Relevan

Tema yang ditelusuri oleh penulis ini adalah suatu yang belum pernah diulas sebelumnya oleh individu lain. Studi ilmiah ini adalah pemantauan awal yang dilaksanakan di Kantor Geuchik Iboih, dengan fokus khusus pada taktik pemerintah desa dalam memperbaiki layanan administratif pemerintahan.

Untuk meminimalkan kesempatan terjadinya pengulangan, penulis perlu menjelajahi studi sebelumnya. Dari eksplorasi tersebut, ia mendapatkan pengetahuan tentang beberapa studi yang berhubungan. Studi yang berhubungan yang diteliti oleh penulis sesuai dengan isu dalam penelitian ini.

Sebagai contoh dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik tersebut, ada studi yang dilakukan oleh Suhardi dengan judul "Pemahaman Manajemen Pedesaan Pada Perangkat Desa di Wilayah Kecamatan Semen Kabupaten Kediri". Studi ini memberikan wawasan terhadap pemahaman konsep manajemen lembaga desa dan inti dari kebijakan-kebijakannya sesuai tata aturan Pemerintah RI, yang dipahami oleh staf desa di Kecamatan Semen Kabupaten Kediri. Selain itu,

penelitian juga mengulas mekanisme dan tata aturan yang normatif dalam manajemen lembaga desa oleh staf desa di Kecamatan Semen Kabupaten Kediri, serta peran dan partisipasi masyarakat desa dalam aktivitas manajemen lembaga desa.

Terdapat persamaan antara riset yang dilakukan Suhardi dan riset ini, yang terletak pada tujuan mereka untuk menjelaskan peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada warga. Namun, terdapat perbedaan juga; riset Suhardi lebih berfokus pada pemahaman terhadap mekanisme dan peraturan normatif dalam pengelolaan lembaga desa serta telah memahami posisi partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kelembagaan. Sementara itu, penulis lebih mengulas strategi pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka.

Studi yang berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sobang Kabupaten Lebak Provinsi Banten" telah dilakukan oleh Rayyan Abizam Trenggono. Dari hasil studi tersebut, terungkap bahwa pegawai pemerintah memiliki kurangnya disiplin dan motivasi dalam bekerja, yang berujung pada penampilan pemerintahan yang kurang baik (*good Government*) dan layanan yang tak sesuai harapan masyarakat. Kurangnya pegawai dan keterampilan, dikarenakan minimnya pelatihan, menjadi kendala dalam kinerja aparatur. Ditambah lagi dengan adanya keterbatasan alat dan fasilitas pendukung serta budaya kerja yang kurang mendukung.

Studi yang dijalankan oleh Rayyan Abizam Trenggono dan penulis memiliki persamaan dalam mewujudkan peningkatan standar pelayanan di lokasi riset mereka. Namun, yang menjadi pembeda adalah area dan tujuan penelitian. Studi oleh Abizam Trenggono lebih berfokus untuk mengeksplorasi berbagai kendala yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Sobang, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten dalam usahanya untuk memperbaiki layanan publik. Sebaliknya, peneliti tidak hanya merinci hambatan tersebut, melainkan juga mengamati elemen-elemen apa saja

yang mendukung pemerintahan desa dalam peningkatan kualitas layanan publik.

Berdasarkan kajian-kajian sebelumnya, tampaknya belum ada yang meneliti tentang Bagaimana Pemerintah Desa Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Geuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang. Meskipun begitu, penulis berharap konsep dari penelitian-penelitian lalu yang mengulas tentang Pelaksanaan Kebijakan dan Taktik Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik bisa menjadi landasan dalam penelitian terkini tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Desa di lokasi yang sama. Dengan demikian, penulis berpeluang untuk mempertimbangkan hasil penelitian dari perspektif yang berbeda.

2.3 Kerangka Berfikir

Strategi Pemerintah Gampong Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Geuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang.

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 tentang Desa

Pengertian Strategi Pemerintah Gampong pada dasarnya ialah rencana-rencana yang disatukan dan dirancang oleh pemerintah gampong untuk memastikan proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan

Kualitas Pelayanan Publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan Kepuasan Masyarakat.



- Indikator Strategi Menurut Kaplan Dan Norton, diantaranya adalah:
- 1) Strategi menyeimbangkan kekuatan yang bertentangan (Strength)
 - 2) Strategi didasarkan pada proposisi nilai pelanggan yang berbeda (values)
 - 3) Nilai diciptakan melalui proses bisnis internal (Popgress)
 - 4) Strategi terdiri dari tema yang melengkapi secara bersamaan (Theme)
 - 5) Keselarasan Strategi akan menentukan nilai asset tak berwujud (Harmony)



Hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Strategi Pemerintah Gampong Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Geuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah, 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian ini masuk dalam kategori penelitian deskriptif kualitatif, yang berarti penelitian ini menghimpun info dari sekelompok sampel melalui kuisioner atau wawancara untuk kemudian bisa menggambarkan beberapa aspek dari populasi tersebut. Berikutnya, dengan mempertimbangkan berbagai jenis permasalahan, penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi dampak antara variabel independen terhadap variabel dependen.²⁰

Studi kualitatif adalah jenis penelitian yang berorientasi pada deskripsi dan melibatkan analisis melalui pendekatan induktif. Sebelumnya, metode studi kualitatif hanya dimanfaatkan dalam etnografi, tetapi sejalan dengan evolusi, metode ini kini banyak digunakan dalam penelitian dari berbagai disiplin ilmu seperti sosiologi, patologi medis, hukum, politik, dan lainnya.²¹

3.2 Fokus Penelitian

Studi yang akan kami lakukan ini akan berpusat pada bagaimana Strategi Pemerintah Gampong bekerja untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Geuchik Gampong Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang.

Rencana serius pemerintah desa, yang disebut Strategi Gampong, ialah perencanaan maju yang bertujuan untuk membangun aspirasi dan arah organisasi, menentukan sasaran strategis dan merancang cara khusus untuk mencapai sasaran tersebut. Kegiatan pelayanan publik ialah tugas yang dilaksanakan oleh suatu organisasi untuk konsumen atau publik secara umum, berupa produk atau layanan yang dapat memberikan kebahagiaan kepada mereka yang menerimanya.

²⁰ Rakhmat, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 71.

²¹ Sitti Mania, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Makassar: Alauddiin University Press, 2013), h.37.

3.3 Lokasi Penelitian

Studi ini berlangsung di Kantor Geuchik Gampong Iboih yang terletak di Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang.

3.4 Sumber Data

Informasi yang diperlukan untuk studi ini meliputi hal-hal berikut ini:

1. Data Primer, adalah kumpulan informasi yang diraih langsung dari sumber pertama melalui penelitian lapangan, yaitu data yang didapatkan secara langsung dari responden melalui wawancara yang terkait dengan bidang studi ini. Peneliti melakukan wawancara dengan informan penelitian kemudian melakukan pengamatan langsung sebagai bentuk konfirmasi terhadap hasil wawancara yang telah dinyatakan.
2. Data sekunder, adalah sejenis materi yang diaplikasikan untuk memperkuat data primer sebagai komponen pendukung. Ia merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya dan diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dan dikompilasi oleh pihak ketiga yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang dihadapi. Peneliti memperoleh data sekunder tersebut dari RPJM Gampong Iboih, Data Pemerintahan Kantor Geuchik Gampong Iboih, Pedoman Pemerintahan Gampong Iboih, Publikasi, dan Data Media Sosial Gampog Iboih kecamatan Sukamakmue kota Sabang.

3.5 Informan Penelitian

Informan merupakan individu yang dimanfaatkan untuk menyampaikan data tentang konteks dan kondisi di balik studi. Definisi informan dalam penelitian adalah individu atau entitas yang dapat memberikan informasi, bisa berupa orang, objek, atau institusi (organisasi), yang status dan kondisinya sedang diteliti.

Table 1.1 Informan peneliti

No	Unsur	Jumlah
1.	Keuchik Gampong Iboih	1 orang
2.	Sekretaris Desa Gampong Iboih	1 orang
3.	Staff kantor Geuchik	5 orang
4.	Masyarakat Gampong Iboih	5 orang
	Jumlah	12 orang

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendukung pembicaraan ini, kita memerlukan sejumlah data yang akan dijadikan sebagai bahan analisis. Pengumpulan data dan informasi menggunakan data primer, yang diperoleh dari hasil wawancara, dan data sekunder, yang berasal dari kumpulan data, berbagai catatan dan laporan-laporan, serta literatur.

1. Observasi

Observasi merujuk pada proses pencatatan dan peninjauan sistematis terkait fenomena yang sedang diteliti. Keputusan untuk menerapkan metode observasi dalam penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa pengumpulan data dapat lebih efektif jika dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap subjek penelitian. Teknik ini digunakan oleh penulis untuk memahami realitas yang ada di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memantau dan mencatat, serta menganalisis hasilnya secara sistematis. Penulis mengobservasi antara lain adalah (1) Interaksi Masyarakat dan Petugas: Observasi terhadap bagaimana masyarakat berinteraksi dengan petugas kantor desa. Apakah ada antrean panjang? Apakah ada sistem antrian yang efektif? Bagaimana cara komunikasi antara petugas dan penduduk? (2) Efisiensi Layanan: Mengamati seberapa efisien layanan yang diberikan oleh kantor desa.

Misalnya, waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen administratif, seperti pembuatan KTP atau surat izin. (3) Kondisi Fisik: Mengamati kondisi fisik kantor desa, apakah ada fasilitas yang memadai untuk melayani penduduk, dan seberapa nyaman lingkungan kantor tersebut. (4) Prosedur dan Tata Kelola: Menganalisis prosedur yang digunakan dalam penanganan permohonan atau keluhan masyarakat. Apakah ada aturan yang jelas? Bagaimana kecepatan respon terhadap kebutuhan masyarakat? (5) Partisipasi Masyarakat: Mengamati sejauh mana partisipasi masyarakat dalam keputusan lokal atau program yang dijalankan oleh kantor desa. Apakah ada forum untuk memberikan masukan atau adakah kegiatan yang mendorong partisipasi aktif dari warga? (6) Penggunaan Teknologi: seberapa efektif penggunaannya dan seberapa mudah aksesnya bagi masyarakat. Observasi ini dilaksanakan selama dua minggu di Gampong Iboih.

2. Wawancara

Wawancara atau interogasi merupakan dialog yang dilakukan antara peneliti dan subjeknya, dimana dialog tersebut memiliki tujuan spesifik. Dialog tersebut melibatkan dua entitas, yakni individu yang mewawancarai yang mengajukan serangkaian pertanyaan, serta individu yang diinterogasi yang menanggapi pertanyaan-pertanyaan tersebut.²²

Wawancara dipakai sebagai metode mengumpulkan informasi ketika peneliti bermaksud melaksanakan studi awal guna menemukan isu yang perlu ditelusuri. Ini juga berlaku jika peneliti hendak menggali informasi lebih detil dari responden dalam jumlah yang terbatas. Proses ini dilakukan dengan menjalani sesi wawancara dengan sejumlah narasumber yang telah ditetapkan di wilayah Gampong Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang.

Melakukan wawancara selama satu minggu dengan sejumlah informan seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, Pegawai Kantor Geuchik

²² Robert K. Yin, *Studi Kasus: Metode dan Desain Penelitian* (Jakarta: PT Rajawali, 2002), h. 108-109.

serta warga Gampong Iboih. Wawancara ini dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung di Gampong Iboih yang berada di Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang.

Peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara untuk mengajukan serangkaian pertanyaan yang telah ditata sesuai topik penelitian kepada informan dengan Pedoman wawancara berperan penting bagi peneliti untuk mencegah diskusi mengalami perluasan yang tidak perlu.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu teknik mengumpulkan informasi melalui berbagai materi tertulis seperti buku, majalah, dokumen, aturan-aturan, catatan rapat, dan lain sebagainya.²³ Di sisi lain, gambar atau referensi tertulis lainnya juga dipakai dalam penelitian. Teknik ini diaplikasikan untuk mendapatkan pandangan keseluruhan tentang area yang akan diteliti.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam konteks studi kualitatif, terdapat kasus penekanan kuat pada validitas data. Untuk mencapai validitas data, ada empat aspek penting yang harus diperhitungkan, seperti kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Sugiyono (2011) mendefinisikan triangulasi sebagai metode yang menggabungkan beraneka teknik dan sumber pengumpulan data. Tujuan dari penggunaan triangulasi oleh peneliti tentunya ada alasan tertentu. Di samping peneliti mengumpulkan data yang akan dipakai dalam penelitian, mereka juga sekaligus memverifikasi keandalan data tersebut melalui variasi teknik dan sumber pengumpulan data. Tujuan utama dari pengaplikasian triangulasi adalah untuk melacak perbedaan antara data yang diperoleh dari satu narasumber dengan yang lainnya.²⁴

²³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: UGM Press, 1999), h. 72.

²⁴ Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung, hlm 124-125

Dalam riset ini, peneliti menggunakan Teknik Trianggulasi sebagai alat validasi. Trianggulasi yang dipakai berjenis Trianggulasi Sumber, yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dengan memanfaatkan beragam sumber seperti dokumen, arsip, bukti fisik, hasil pengamatan, serta dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang memiliki perspektif yang beragam. Tiap metode tersebut akan menghasilkan data atau bukti yang berlainan, yang kemudian akan memberikan pemahaman yang juga berbeda tentang fenomena yang diteliti. Ragam perspektif tersebut akan menciptakan lebaran pengetahuan yang bisa digunakan untuk mendapatkan kebenaran yang handal.

3.8 Teknis Analisis Data

Peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk mengatur, menjelaskan, dan menganalisis data yang telah terkumpul.²⁵

Proses penguraian data dalam topik ini melibatkan teknik evaluasi data deskriptif kualitatif. Langkah awal dalam penguraian data ini terdiri dari pengorganisasian seluruh data yang telah dikumpulkan sesuai dengan rencana pembahasan. Kemudian, penulis memberikan penafsiran sebisa mungkin untuk memahami fakta-fakta yang ada guna menyimpulkan hasil.

Jadi, secara terstruktur, tahapan analisis itu adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun informasi yang didapatkan dari proses pengamatan dan wawancara dengan narasumber.
2. Menyusun semua informasi yang diperoleh sesuai dengan susunan bahasan yang sudah ditetapkan.
3. Melakukan pemahaman yang cukup terhadap data yang telah disusun untuk menjawab permasalahan sebagai hasil kesimpulan.

²⁵ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik* (Bandung: Tarsito, 1994), h. 140.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian



**Gambar 1.2 Kantor Keuchik Gampong Iboih, Kecamatan
Sukamakmue Kota Sabang**

Sumber: Diolah peneliti, 2023

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Balai desa Gampong Iboih ditemukan di jalan KM.0 Iboih di kota Sabang. Gampong Iboih adalah sebuah desa yang dapat ditemui di titik paling barat pulau Indonesia, yang termasuk dalam provinsi Aceh dan menjadi satu dari banyak desa yang ada di kawasan kota Sabang khususnya di kecamatan Sukamakmue. Desa ini terletak pada ketinggian rata-rata antara 5 sampai 20 meter di atas permukaan laut, dengan total area mencapai 2371 hektar.²⁶

Terdapat empat area Jurong di Gampong Iboih yang dipimpin oleh seorang pemimpin yang dikenal sebagai ulee Jurong dan dibantu oleh seorang asisten yang dikenal sebagai Aneuk Jurong. Mereka bertanggung jawab untuk menjaga ketenangan dan ketertiban, melaksanakan

²⁶ Dokumen Kantor Keuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang

perlindungan masyarakat, mengatur pergerakan penduduk dan pengelolaan wilayah.

1. Visi Misi Pemerintah Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang

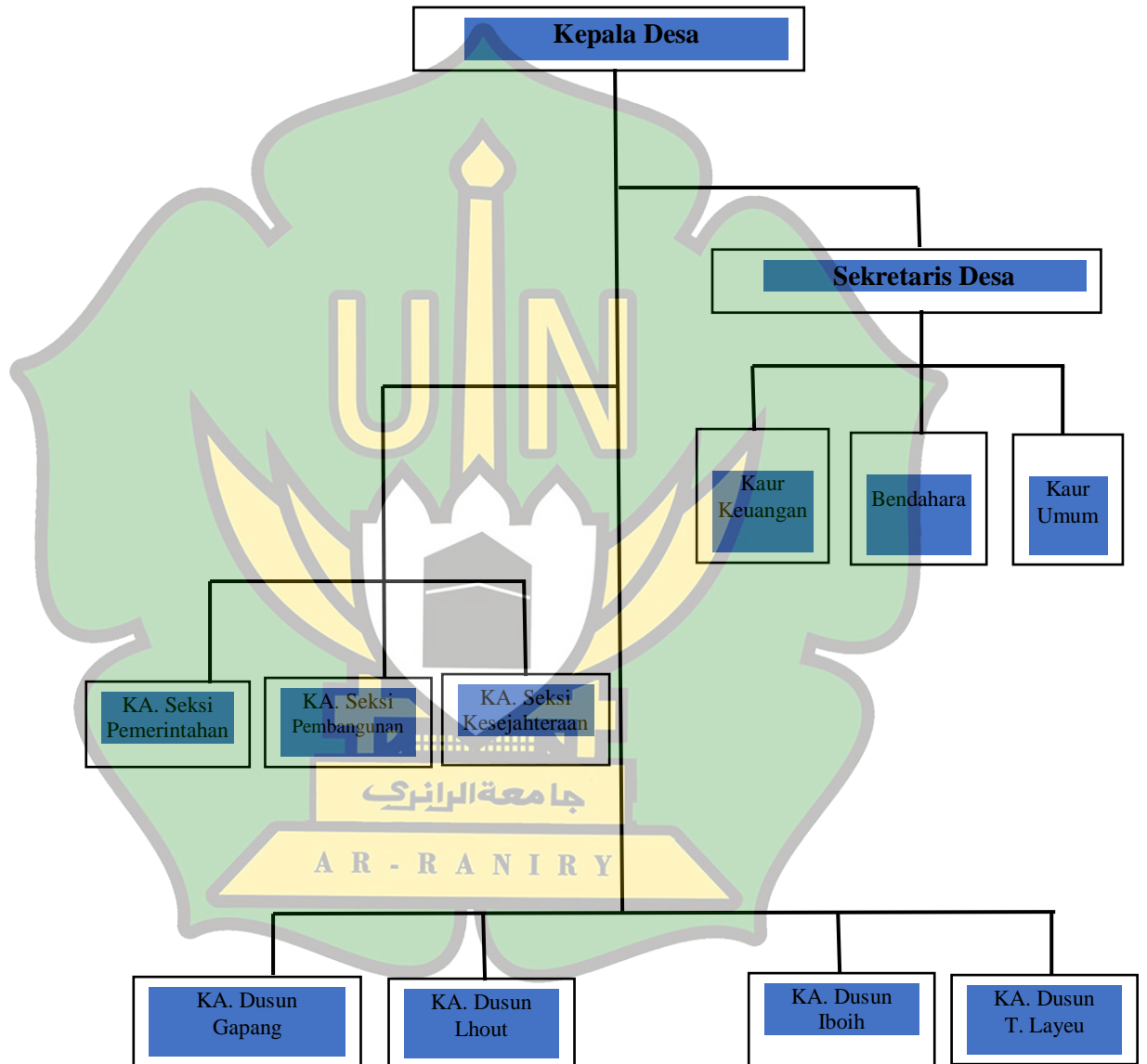
Pemerintah Gampong Iboih di Kecamatan Sukamakmue, Sabang memiliki visi untuk "Membangun Pemerintahan Gampong yang profesional, dipercaya, terbuka, dan bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pembangunan, kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dengan berpegang teguh pada adat-istiadat dan hukum Islam."

Sebaliknya, tujuan dari Pemerintah Desa Iboih di Kecamatan Sukamakmue adalah:

- a. Melaksanakan tata pemerintahan desa yang bersih, profesional dan melibatkan partisipasi masyarakat;
- b. Meningkatkan standar pelayanan bagi warga desa;
- c. Memfasilitasi perkembangan ekonomi desa;
- d. Merangsang tumbuhnya nilai-nilai kemanusiaan, ikatan sosial dan solidaritas;
- e. Mempertebal dan meningkatkan kemampuan masyarakat di beragam sektor;
- f. Memperkuat penerapan syariat Islam dan tradisi adat dalam keseharian masyarakat;
- g. Menggerakkan pemberdayaan pemuda melalui organisasi pemuda dan kegiatan olahraga;
- h. Mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat miskin/ kurang mampu, usaha kecil dan menengah serta perempuan.²⁷

²⁷ Dokumen Kantor Keuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang

**2. Struktur organisasi kantor Keuchik Gampong Iboih
Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang**



Gambar 1.3: Struktur Organisasi Gampong Iboih.

3. Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang

NO.	JURONG	JUMLAH KK	JUMLAH PENDUDUK		
			Laki-laki	Perempuan	LK + PR
1.	Iboih	50	80	76	156
2.	Teupin Layeu	113	172	155	327
3.	Lhout	201	382	342	724
4.	Gapang	74	149	122	271
JUMLAH		438 KK	783	695	1478
1478 JIWA					

Gambar 1.4 Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Gampong Iboih
Sumber: Data Diolah 2023

B. Upaya Pemerintah Gampong dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang

Berdasarkan Rencana pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM Desa) maka strategi dan kebijakan Pemerintah Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang sebagai berikut:

1. Strategi Pembanguna Desa

a. Meningkatkan Kualitas serta kinerja aparatur Gampong;

(1) Pelatihan dan Pengembangan

Memberikan pelatihan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Pelatihan meliputi manajemen keuangan, teknologi informasi, tata kelola desa, dan keterampilan komunikasi. Dan program pengembangan pribadi untuk meningkatkan kepemimpinan dan motivasi.

(2) Penyusunan Perencanaan Strategis

Membuat rencana strategis untuk gampong yang jelas dan terukur. Hal dalam mengidentifikasi prioritas, sumber daya yang dibutuhkan, serta tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang akan dicapai.

(3) Pemanfaatan Teknologi

Mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Menyediakan perangkat lunak manajemen, platform daring, dan pengelolaan keuangan.

(4) Evaluasi dan Umpan Balik

Kepala desa melakukan evaluasi secara berkala untuk memantau kemajuan dan memperbaiki kelemahan. Memberikan ruang bagi umpan balik dari masyarakat gampong Iboih yang akan membantu aparatur desa memahami kebutuhan yang sebenarnya.

b. Meningkatkan pembangunan Gampong dengan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Gampong;

(1) Infrastruktur Dasar

Pemerintah Gampong menyediakan infrastruktur dasar seperti jalan, listrik, air bersih, dan sanitasi. Pembangunan atau perbaikan jalan, akses listrik, serta sistem air bersih dan sanitasi.

(2) Pendidikan

Investasi dalam pendidikan dengan mendirikan dan meningkatkan kualitas sekolah dan sarana pendidikan lainnya di gampong, antara lain PAUD dan TPA.

(3) Pelayanan Kesehatan

Pemerintah gampong melakukan peningkatan fasilitas kesehatan yang mudah diakses bagi masyarakat, Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS).

(4) Pengembangan Ekonomi Lokal

Mendukung usaha kecil dan menengah lokal, memberikan pelatihan keterampilan, serta menciptakan kesempatan kerja yang memadai. Diantaranya memberikan bantuan berupa mesin boat kepada para nelayan, memberikan lapangan pekerjaan di bidang pariwisata yaitu boat pariwisata milik Gampong Iboih

yang dikelola oleh pemuda gampong Iboih, budi daya ikan nila, pemberian upah sebagai apresiasi kepada setiap balai ngaji.

(5) Pemeliharaan Lingkungan

Mengelola lingkungan dengan baik melalui program perlindungan lingkungan, pengelolaan sampah, Keraja Bakti/ Gotong Royong bersama setiap sebulan sekali di lingkungan Gampong Iboih dan konservasi sumber daya alam yang ada di lingkungan gampong Iboih.

(6) Fasilitas Umum

Pemerintah Gampong menyediakan fasilitas umum antar lain, lapangan bola, lapangan futsal, taman bermain anak-anak, lapangan voly, perpustakaan gampong.

c. Meningkatkan partisipasi masyarakat di dalam pembangunan Gampong agar menjadi berkembang, mandiri dan lebih maju lagi;

(1) Kampanye kebersihan lingkungan yang melibatkan seluruh warga Gampong.

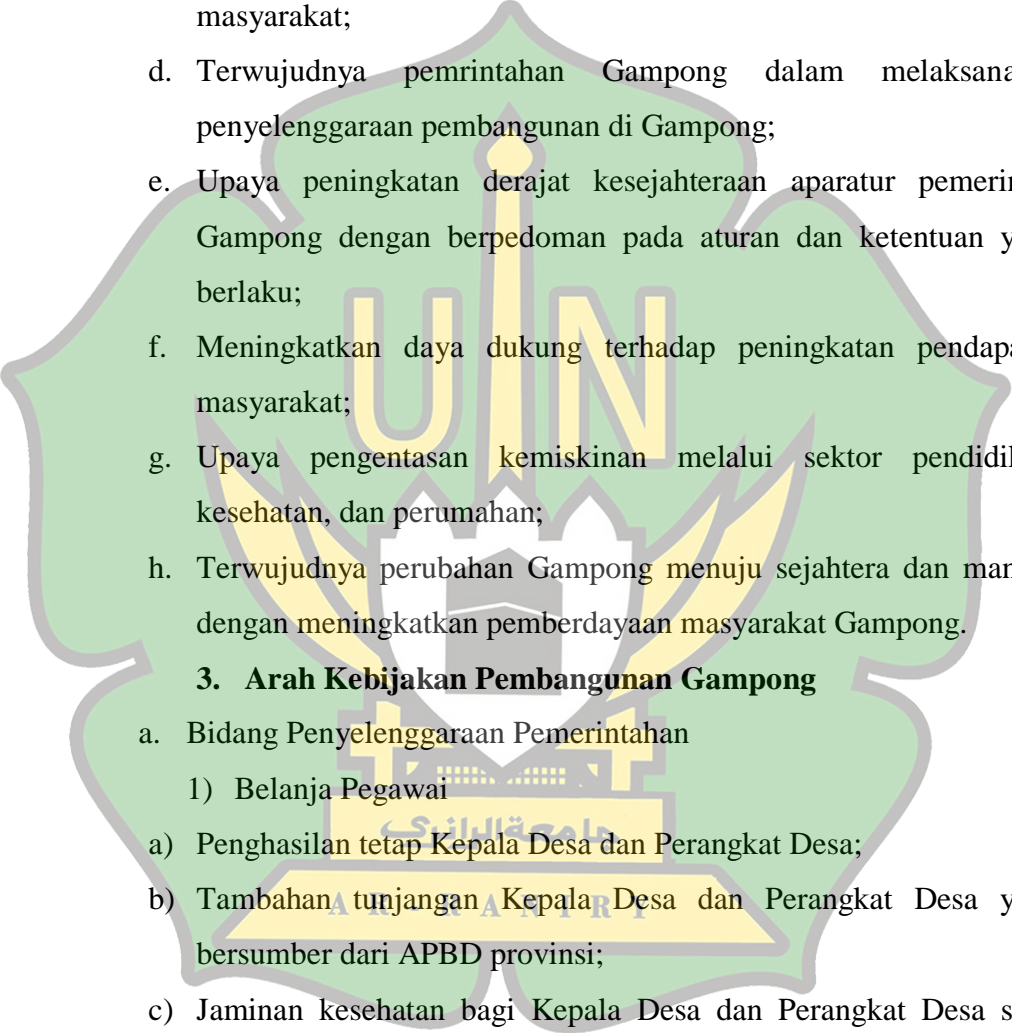
(3) Program kesehatan yang melibatkan masyarakat yaitu Posnyandu.

d. Menjalin Kerjasama yang baik antar pemerintah Gampong dengan Lembaga kemasyarakatan yang ada, dalam upaya menjunjung tinggi rasa persatuan dan kesatuan untuk bersama dan berperan aktif dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan pembangunan Gampong.

2. Arah Kebijakan Keuangan Desa

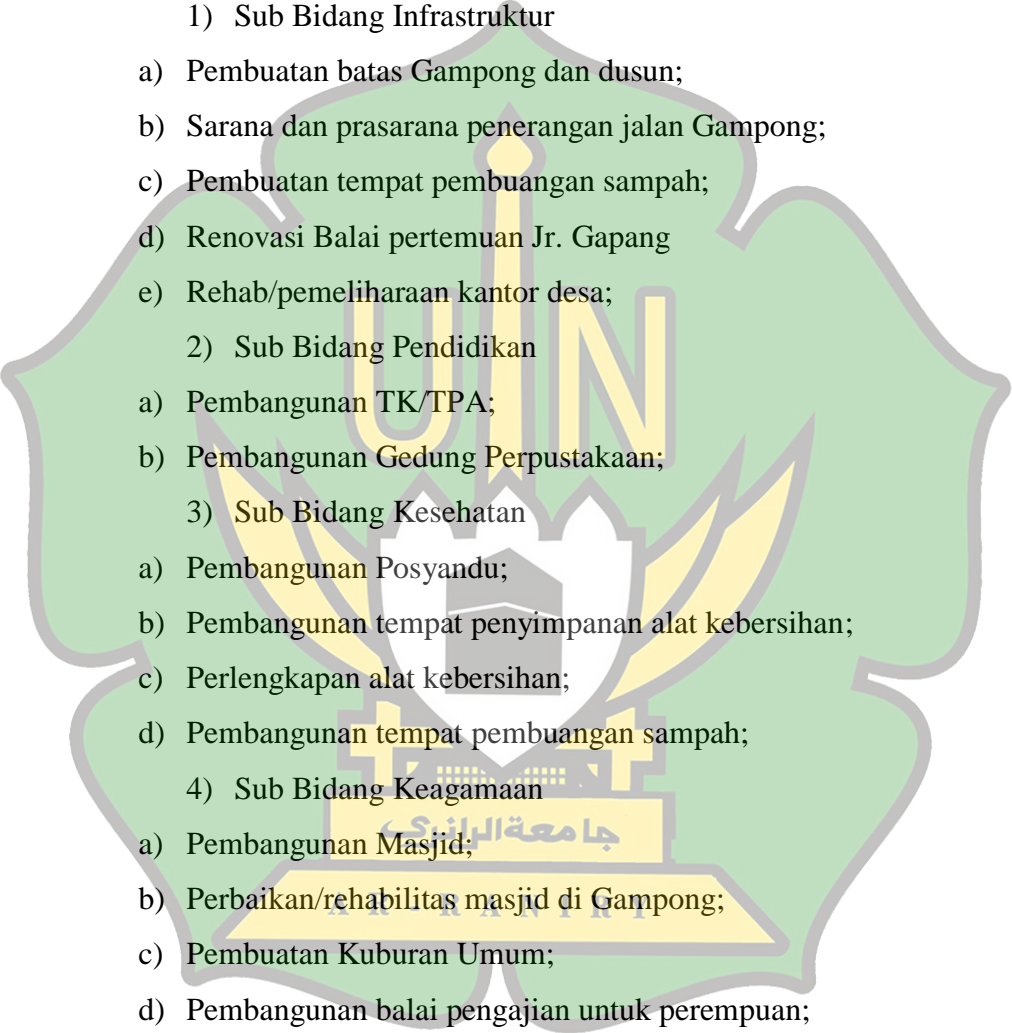
Kebijakan pembangunan di tingkat gampong sering kali berakar pada kebutuhan khusus yang dialami oleh masyarakat setempat dan bertujuan untuk mencapai visi jangka panjang yang telah ditetapkan oleh komunitas tersebut.

a. Tersedianya sarana dan prsarana kebutuhan dasar masyarakat;


- 
- b. Penguatan manajemen keuangan Gampong sebagai penunjang kegiatan penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan masyarakat;
 - c. Terlaksananya program-program yang melibatkan partisipasi masyarakat;
 - d. Terwujudnya pemerintahan Gampong dalam melaksanakan penyelenggaraan pembangunan di Gampong;
 - e. Upaya peningkatan derajat kesejahteraan aparatur pemerintah Gampong dengan berpedoman pada aturan dan ketentuan yang berlaku;
 - f. Meningkatkan daya dukung terhadap peningkatan pendapatan masyarakat;
 - g. Upaya pengentasan kemiskinan melalui sektor pendidikan, kesehatan, dan perumahan;
 - h. Terwujudnya perubahan Gampong menuju sejahtera dan mandiri dengan meningkatkan pemberdayaan masyarakat Gampong.

3. Arah Kebijakan Pembangunan Gampong

- a. Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan
 - 1) Belanja Pegawai
 - a) Penghasilan tetap Kepala Desa dan Perangkat Desa;
 - b) Tambahan tunjangan Kepala Desa dan Perangkat Desa yang bersumber dari APBD provinsi;
 - c) Jaminan kesehatan bagi Kepala Desa dan Perangkat Desa serta anggota keluarganya;
 - d) Tunjangan lainnya berdasarkan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan;
 - 2) Operasional Pemerintah
 - a) Belanja barang dan jasa;
 - b) Belanja modal Pemerintah Gampong
 - c) Insentif dan operasional Imam Dusun;
 - d) Operasional Badana Pemusyawaratan Desa (BPD);

- 
- e) Insentif dan operasional lembaga adat desa;
 - 3) Penetapan Batas Desa
 - 4) Penyusunan RPJMDes dan RKPDes
 - b. Bidang Pembangunan Gampong
 - 1) Sub Bidang Infrastruktur
 - a) Pembuatan batas Gampong dan dusun;
 - b) Sarana dan prasarana penerangan jalan Gampong;
 - c) Pembuatan tempat pembuangan sampah;
 - d) Renovasi Balai pertemuan Jr. Gapang
 - e) Rehab/pemeliharaan kantor desa;
 - 2) Sub Bidang Pendidikan
 - a) Pembangunan TK/TPA;
 - b) Pembangunan Gedung Perpustakaan;
 - 3) Sub Bidang Kesehatan
 - a) Pembangunan Posyandu;
 - b) Pembangunan tempat penyimpanan alat kebersihan;
 - c) Perlengkapan alat kebersihan;
 - d) Pembangunan tempat pembuangan sampah;
 - 4) Sub Bidang Keagamaan
 - a) Pembangunan Masjid;
 - b) Perbaikan/rehabilitas masjid di Gampong;
 - c) Pembuatan Kuburan Umum;
 - d) Pembangunan balai pengajian untuk perempuan;
 - e) Pembangunan balai pengajian untuk laki-laki;
 - 5) Sub Bidang Pariwisata
 - a) Pengadaan CCTV;
 - b) Pembuatan Rambu-rambu Wisata;
 - c) OP Satgas;
 - d) Penertiban parkir pada tahun baru;
 - e) Pembangunan loket boat;
 - f) Pembangunan loket guide;

- g) Pembangunan jembatan boat;
- h) Pelestarian terumbu karang;
- i) Pembangunan WC umum wisatawan;
- 6) Sub Bidang Ekonomi
 - a) Perbaiki sarana dan prasarana jalan Gampong;
 - b) Pembangunan koperasi simpan pinjam;
 - c) Pembangunan Badan Usaha Milik Gampong (BUMG);
 - d) Pembangunan Kolam Perikanan Darat milik Gampong;
- 7) Sub Bidang Pemuda dan Olahraga
 - a) Pembangunan/ pengadaan lapangan Bola;
 - b) Pembuatan Lapangan Futsal;
 - c) Pembuatan lapangan voly;
 - d) Pengadaan sarana dan prasarana olahraga;
 - e) Pengadaan sarana dan prasarana kegiatan kepemudaan;
 - f) Pembangunan sanggar seni;
- c. Bidang Pemberdayaan masyarakat
 - 1) Peningkatan kapasitas pendidikan anak usia dini;
 - 2) Peningkatan kapasitas usaha kepada kelompok wisata;
 - 3) Pelatihan dan penyuluhan keterampilan khusus kepada masyarakat;
 - 4) Pemberian bantuan alat-alat kelautan kepada kelompok tani;
 - 5) Pembinaan hari hari besar nasional dan hari besar Islam;
 - 6) Pemberian modal usaha bagi Badan Usaha Milik Gampong (BUMG);
 - 7) Peningkatan kapasitas bagi majelis taklim;
 - 8) Pemberian bantuan bagi TK/TPA di semua dusun;
 - 9) Bantuan subsidi LPG 3 Kg
 - 10) Subsidi listrik 2 dan 4 Ampere
 - 11) Budi daya ikan lele
 - 12) Pemanfaatan teknologi tepat guna pedesaan
- d. Bidang Pembinaan Masyarakat

- 
- 1) Peningkatan kapasitas Aparat Pemerintah Gampog;
 - 2) Peningkatan kapasitas BPD dan anggotanya;
 - 3) Peningkatan kapasitas TP PKK Desa;
 - 4) Peningkatan kapasitas LPM;
 - 5) Peningkatan kapasitas pemuda dan olahraga;
 - 6) Peningkatan kapasitas KPM;
 - 7) Peningkatan kapasitas pengurus BUMG;
 - 8) Peningkatan kapasitas Remaja Masjid;
 - 9) Peningkatan kapasitas kader posyandu/kader Gampong;
 - 10) Peningkatan kapasitas kelompok perikanan;
 - 11) Peningkatan kapasitas kelompok wisata;
 - 12) Peningkatan kapasitas majelis taklim;
 - 13) Peningkatan kapasitas sanggar kesenian;
 - 14) Peningkatan kapasitas forum masyarakat desa;
 - 15) Upaya peningkatan kebersihan, pelestarian lingkungan dan Sumber Daya Alam (SDA);
 - 16) Upaya peningkatan ekonomi masyarakat;
 - 17) Peningkatan kapasitas peningkatan SDM dan organisasi kemasyarakatan;
 - 18) Peningkatan kapasitas usaha kepada kelompok wisata.
 - 19) Sosialisasi anti narkoba
- e. Menyepakati Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDesa)
- 1) Efisiensi pengelolaan dan penggunaan Anggaran Tahun Berjalan;
 - 2) Penempatan kegiatan pembangunan sesuai kebutuhan dan skala prioritas masyarakat desa;
 - 3) Andanya upaya optimal pengadaan sarana dan prasarana dasar kebutuhan masyarakat dalam hal menunjang kegiatan usaha ekonomi masyarakat berbasis pedesaan;

- 4) Menitikberatkan pada upaya peningkatan SDM Aparatur Pemerintah Gampong serta lembaga pemasyarakatan yang ada di desa;
- 5) Pencapaian rencana kerja secara optimal;
- 6) Pelestarian Hidup.

Suksesnya pemerintahan Desa ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Merasa puas dengan kinerja pejabat desa adalah indikator dari pelayanan yang berkualitas. Pentingnya peningkatan kualitas layanan dalam pemerintahan ini tak bisa diabaikan. Prioritas utama tentunya adalah kepuasan masyarakat, karena pada dasarnya, tujuan utama pemerintahan adalah mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Pemerintah desa juga berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan:

1. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles adalah semua sarana fisik yang digunakan dalam penyediaan layanan serta mencakup kebersihan dari lokasi layanan itu sendiri.

Dalam sebuah sesi wawancara dengan Bapak Keuchik dari Gampong Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang, beliau telah memberikan beberapa penjelasan:

” Kami selaku Badan Pemerintahan Gampong berdedikasi penuh untuk memberikan rasa nyaman dan memuaskan bagi para warga. Dalam hal ini, kami sangat memprioritaskan fasilitas fisik dan kebersihan.. Sebagaimana kalian lihat di kantor kami, perangkat layanan yang kami miliki terbilang lengkap dan kami berambisi membuat inovasi dengan menyediakan area duduk untuk menikmati kopi di depan kantor yang dapat diutilisasi warga sebagai area menunggu sambil menikmati secangkir kopi dan berdiskusi dengan kami tentang keluhan, saran dan pendapat mereka, khususnya yang berkaitan dengan layanan kami untuk

mereka. Tidak hanya itu, kami juga menghadirkan wifi di kantor desa.”²⁸

Dalam wawancara bersama staf kantor desa yang merupakan Kepala Seksi Pemerintahan mengatakan bahwa:

“Dalam hal fasilitas fisik, kita sudah sangat lengkap. Komputer dan printer telah menggantikan mesin tik, sementara AC telah menjadikan ruangan tetap sejuk. Kami bahkan punya tambahan fasilitas seperti tenda, kursi, dan sound system. Ini berarti masyarakat tak perlu lagi menyewa perlengkapan ini jika diperlukan. Cukup datang ke kantor kami, lapor kepada petugas kami dan bersedia bertanggung jawab menjaga fasilitas yang akan dipinjamnya, tentu dengan senang hati kami akan meminjamkannya kepada anda.”²⁹

Bapak Kepala Dusun Jurong Teupin Layeu juga mengutarakan pendapatnya dalam wawancara beliau mengatakan bahwa:

“Dari hasil pengamatan saya, tampaknya Pemerintah Gampong Iboih telah berusaha keras dalam memajukan area tersebut. Salah satu buktinya adalah pembangunan loket perahu wisata, yang pada hakekatnya dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat lewat sektor pariwisata.”³⁰

Berdasarkan penelitian melalui wawancara bersama salah satu warga yang pernah datang ke kantor untuk mengurus surat pengantar kependudukan mengungkapkan:

“Dalam pandangan saya, fasilitas di balai desa sudah cukup memadai, sedemikian rupa menjadikannya tempat yang nyaman untuk sekedar menikmati secangkir kopi selagi menunggu giliran layanan. Akan tetapi, jumlah kursi yang tersedia masih belum mencukupi sehingga saya berharap Biro Administrasi Gampong dapat menambah kursinya guna meningkatkan kenyamanan lebih lanjut. Selain itu, kebersihan balai desa sangat terjaga.”³¹

Berdasarkan hasil percakapan yang telah dilakukan sebelumnya, jelas jika Pemerintah Gampong sangat peduli terhadap infrastruktur dan kebersihan kantor desa. Hal tersebut sangat penting guna mendukung kepuasan masyarakat. Lebih dari itu, masyarakat juga melihat tingginya komitmen Pemerintah Gampong dalam meningkatkan layanan mereka,

²⁸ Iskandar (Keuchik Gampong Iboih), wawancara, 16 Juli 2023.

²⁹ Nurbaiti (Kasi Pemerintahan), wawancara, 16 Juli 2023.

³⁰ Nazaruddin (Kadus Jurong Teupin Layeu Gampong Iboih), wawancara, 16 Juli 2023.

³¹ Zul Fikar, masyarakat Gampong Iboih, wawancara 16 Juli 2023.

ditandai dengan adanya fasilitas dan kebersihan kantor desa sebagai pusat layanan publik. Jadi, ini memperlihatkan bagaimana infrastruktur dan kebersihan berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Gampong.

2. Dimensi Reability (Reabilitas)

Dimensi reabilitas adalah kecakapan atau keandalan tenaga pelayanan publik dalam menghadirkan layanan yang dijanjikan kepada konsumen layanan secara tangkas dan tepat.

Berdasarkan perbincangan dengan Sekretaris Desa Iboih di Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang, beliau telah menyatakan bahwa:

“Sebagai bagian dari Pemerintahan Gampong, kami berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Contohnya, bila ada warga yang datang mengurus dokumen administratif, kami berkomitmen untuk menyelesaikannya dengan tepat. Kami pun, selaku Pemerintah Gampong, berupaya keras mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam menjalankan tugas pelayanan kami.”³²

Saya juga telah menanyakan hal serupa kepada seorang warga yang pernah menerima bantuan BLT dari pemerintah, dan ini adalah jawabannya:

“Kinerja petugas desa telah terbukti memuaskan. Akan tetapi, terdapat beberapa pekerja yang sesekali melakukan kesalahan dalam mengetik dokumen, kemungkinan besar akibat dikerjakan dengan tergesa-gesa sehingga kesalahan pengetikan pun terjadi tanpa disadari.”³³

Saya juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada penduduk yang pernah mengurus surat keterangan tidak mampu di kantor desa Massamaturu, dan mereka pun menyampaikan pendapat mereka:

“Saya merasa puas dengan layanan di Kantor Desa Iboih karena penyelesaiannya yang efisien. Pada waktu itu, saya dalam kondisi mendesak sebab hendak menyiapkan dokumen untuk beasiswa anak saya. Meski ada beberapa anggota staf desa yang kurang mahir dalam penggunaan komputer, mereka mengatasinya dengan

³² Husaini, (Sekretaris Desa Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang), Wawancara 16 Juli 2023.

³³ Astuti, Masyarakat Gampong Iboih, Wawancara, 17 Juli 2023.

proaktif dengan segera menghubungi rekan lain yang lebih ahli dalam mengoperasikan komputer.”³⁴

Dari hasil pembicaraan sebelumnya, bisa disimpulkan bahwa kemampuan para pegawai Gampong Iboih dalam bekerja dengan cepat, akurat, dan menepati komitmen sangatlah baik. Mereka secara intens berupaya memberi pelayanan yang kilat, presisi, memuaskan dan juga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh warga sekitar.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi kesiapan merujuk pada keinginan atau kemampuan petugas publik untuk memberikan layanan yang efisien dan cepat. Ini juga berhubungan dengan etika kerja profesional. Mampu merespon dan menyelesaikan permintaan masyarakat secepat mungkin sesuai dengan keahlian yang dimiliki, menunjukkan bukti kerja yang profesional.

Berdasarkan pembicaraan dengan salah satu pegawai Kantor Keuchik Gampong Iboih yang berposisi sebagai Kaur Keuangan, beliau mengungkapkan:

“Dengan keyakinan penuh, kami selalu berusaha untuk tidak mengecewakan setiap permintaan yang diajukan oleh masyarakat ketika mereka memerlukan bantuan di kantor kami, terutama jika hal tersebut mendesak. Kami berkomitmen untuk selalu berbuat yang terbaik dan memprosesnya sesegera mungkin. Anda bisa menganggap bahwa jam kerja di kantor hanyalah sebuah formalitas, karena kami selalu siap melayani masyarakat kapan saja. Saya sendiri pernah membuat dokumen untuk seorang warga di waktu malam, yaitu surat pindah, karena ia mengaku tidak memiliki kesempatan untuk mengurusnya esok hari.”³⁵

Hal yang sama juga diutarakan oleh Bapak Keuchik Gampong Iboih, dalam wawancara beliau mengatakan:

“Sebagai Keuchik, saya menekankan pentingnya profesionalisme dalam melayani masyarakat. Saya mengajak semua aparatur Gampong untuk merespons dengan positif setiap kali ada masyarakat yang mendatangi kantor untuk mengurus atau meminta sesuatu. Kami memberikan ruang bagi masyarakat apabila

³⁴ Husnul Liza, Masyarakat Gampong Iboih, Wawancara, 17 Juli 2023.

³⁵ Suryani, (Kaur Keuangan Gampong Iboih), Wawancara, 17 Juli 2023.

membutuhkan sesuatu dengan sangat mendesak agar mereka bisa meminta pembuatan surat-surat lewat WhatsApp (WA) atau media sosial lainnya, dan staf akan mengurusnya sesuai instruksi.”³⁶

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada masyarakat yang pernah mengurus surat keterangan kependudukan dan beliau mengungkapkan:

“Sikap staf dalam memberikan pelayanan sangat impresif. Secara pribadi, saya merasa tidak nyaman jika mengunjungi kantor saat jam kerja sudah selesai, apalagi di waktu malam. Namun, jika kebutuhan kita sangat mendesak dan harus segera ditangani, kita tidak punya pilihan lain. Kita juga memahami jika staf mungkin merasa lelah, tapi mereka tetap berupaya menyelesaikan semua kebutuhan kami dengan kinerja yang baik.”³⁷

Menyimpulkan wawancara tersebut, tampak jelas bahwa Pemerintah Desa berkomitmen untuk memberikan dukungan terbaik kepada penduduknya. Keakraban dan rasa bahu-membahu antar warga desa masih terjaga kuat, meski ada hierarki antara pemerintah dan masyarakat. Namun, hal itu tak mengurangi niat mereka untuk saling menolong. Ditambah lagi, ini adalah tanggung jawab pemerintah di semua level untuk melayani dan memakmurkan rakyatnya. Prioritas utama harus selalu diberikan kepada kepentingan masyarakat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Jaminan mencakup wawasan, sikap lembut dan sopan serta kapabilitas staf dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman terhadap masyarakat.

Dalam wawancara Sekretaris Desa mengenai dimensi assurance ini, beliau mengungkapkan:

“Kita telah menjadi bagaikan keluarga, baik itu antar pegawai atau dengan masyarakat. Entah itu di kantor, di rumah, ataupun di sekolah, kita ditanamkan nilai-nilai saling menghargai dan menghormati satu sama lain. Pelayanan kepada masyarakat dengan sikap lembut dan ucapan serta tindakan yang sopan sudah seharusnya menjadi prinsip utama dalam memberikan pelayanan.”

³⁶ Iskandar, (Keuchik gampong Iboih), Wawancara, 17 Juli 2023.

³⁷ Zikril Mikril, Masyarakat Gampong Iboih, wawancara, 17 Juli 2023.

Hal senada juga disampaikan oleh Nurbaiti selaku Kasi Pemerintahan, beliau mengatakan:

“Dalam konteks berkomunikasi dengan lembut dan sopan, menciptakan suasana aman dan membangun kepercayaan publik, hal tersebut dianggap penting dan selalu kami aplikasikan dalam pelayanan kami. Selama melayani masyarakat, setiap kali ada yang datang mencari bantuan, kami selalu menyambut mereka dengan senyuman tulus dan penampilan yang tertata rapi untuk membuat mereka merasa nyaman dan tenang dengan layanan kami sebagai penyedia layanan di tingkat desa.”³⁸

Hal yang sama juga saya tanyakan kepada salah satu warga yang mengatakan bahwa:

“Setiap individu yang bekerja di balai desa adalah individu yang baik hati, ramah, sopan, dan selalu tersenyum serta menjaga penampilannya. Mereka bukanlah orang asing, melainkan warga Massamaturu itu sendiri yang sudah saling akrab dengan komunitas sekitar. Oleh karena itu, kami tidak perlu merasa ragu terhadap tingkat kepercayaan dan rasa aman yang ditawarkan oleh pelayanan mereka.”³⁹

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, dapat saya katakan bahwa dimensi asuransi atau jaminan di Kantor Desa Massamaturu benar-benar bisa dipercaya. Pemerintah Gampong tidak hanya membuatnya sebagai peraturan dalam pelayanan, namun sejatinya sikap saling menghargai dan menghormati telah menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari dan dalam melayani masyarakat.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empati terkait dengan keinginan pihak penyedia layanan untuk memahami dan merespons kebutuhan konsumen/masyarakat. Memberikan fokus pada setiap isu atau keluhan dari masyarakat dan menyediakan informasi layanan ketika masyarakat menghadapi hambatan dalam mendapatkan pelayanan.

³⁸ Nurbaiti, (Kasi pemerintahan Gampong Iboih), Wawancara, 17 Juli 2023.

³⁹ Taufiq Hidayat, Masyarakat Gampong Iboih, Wawancara 17 Juli 2023.

Berdasarkan hasil wawancara bersama staf kantor Keuchik Gampong Iboih mengenai empati beliau mengutarakan:

“Dalam pengertian saya sendiri, hingga saat ini kami sudah lumayan mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kami juga selalu menyediakan informasi jika ada halangan pada saat memberikan layanan, misalnya dalam hal memenuhi syarat-syarat dokumen, kami selalu memberitahu lebih awal apa saja yang harus disiapkan untuk mengurus dokumen yang mereka butuhkan. Menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat adalah kewajiban bagi kami, jadi jika ada hambatan yang mereka temui saat mendapatkan pelayanan, kami akan dengan senang hati membantu.”⁴⁰

Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh Kepala Seksi Pemerintahan, beliau mengatakan bahwa:

“Kami selalu berupaya keras untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka sesuai dengan kapabilitas layanan kami di pedesaan.”⁴¹

Salah satu masyarakat juga mengungkapkan masalah empati dari parapelayanan para aparatur desa melalui wawancara:

“Para petugas sangat responsif dan memiliki pemahaman yang baik terkait kebutuhan kami. Dalam hal persyaratan yang diperlukan saat mengurus administrasi di kantor, pihak kantor telah menyampaikan informasi ke masyarakat guna mempersiapkan dan melengkapinya sebelum proses pengurusan dimulai.”⁴²

Dari wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aparat desa memiliki pemahaman yang baik tentang kebutuhan warga mereka. Selain itu, mereka juga selalu menjadi mercusuar informasi saat warga merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan di kantor kepala desa.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di kantor Keuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang

1. Faktor Pendukung

⁴⁰ Suryani, Kaur keuangan, Wawancara, 18 Juli 2023.

⁴¹ Nurbaiti, Kasi Pemerintahan, Wawancara, 18 Juli 2023.

⁴² Taufiq Hidayat, Masyarakat Gampong Iboih, Wawancara, 18 Juli 2023.

Elemen pendukung Pemerintah Desa dalam memperbaiki layanan masyarakat di Kantor Kepala Desa Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang:

a. Kerjasama Para Staff

Melakukan pekerjaan dengan dengan Kerjasama yang baik adalah kewajiban dari para pelayan publik, khususnya Pemerintah Gampong. Mereka selalu siap sedia ketika masyarakat memerlukan jasa mereka. Selain itu, para pekerja publik ini juga harus memiliki pengetahuan mengenai peralatan yang digunakan dalam pelayanan, sehingga mereka dapat melayani masyarakat dengan lancar dan efisien. Jika ada hal yang mereka tidak mengerti mengenai sistem pelayanan, mereka pun terbuka untuk mendapatkan bimbingan dan arahan.

Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Bapak Sekretaris Desa dalam wawancaranya beliau mengatakan:

“Belum semua pegawai di kantor Geuchik mahir menggunakan perangkat kerja, namun beberapa di antaranya adalah pakar di bidang tersebut. Pegawai yang belum mahir akan mendapatkan bimbingan dari rekan mereka yang sudah ahli.”⁴³

Dapat ditarik kesimpulan dari cuplikan wawancara tersebut bahwa ada beberapa karyawan yang memang telah menjadi ahli dalam menguasai peralatan pelayanan dan mereka bersedia mengajari staff lainnya yang memang belum mahir dalam bidang tersebut. Pemerintah mengakui bahwa mereka telah melibatkan staf dalam berbagai pelatihan beberapa kali karena melihat pesatnya perkembangan teknologi, namun tetap saja masih ada yang belum mahir dalam bidang tersebut, tetapi para staff melakukan kerjasamanya dengan baik.

Di luar aspek profesional, elemen krusial dalam suatu organisasi adalah solidaritas dan kolaborasi yang erat antara personel, khususnya jika organisasi itu adalah lembaga pemerintah yang memprioritaskan kinerja yang ditujukan untuk kebaikan masyarakat.

⁴³ Husaini, (Sekretaris Desa), Wawancara, 16 Juli 2023.

Dalam sebuah sesi tanya jawab, Kepala Bagian Keuangan mengatakan: "Kami di kantor merasa lebih lega dalam memberikan layanan berkat solidaritas antara kami sebagai pelayan publik di Gampong. Setiap kali melakukan sesuatu, kami selalu berpegang pada prinsip kerja sama yang membuat beban menjadi lebih ringan."⁴⁴

Dari kutipan wawancara di atas, dapat kita simpulkan bahwa petugas terus mempertahankan solidaritas dan kerjasama dalam melayani masyarakat, membuat beban tugas mereka menjadi lebih ringan satu sama lain.

b. Kelengkapan Peralatan di Kantor Geuchik

Menyediakan perangkat layanan yang lengkap merupakan aspek vital yang harus diperhatikan, sebab keberadaan perangkat tersebut menjadi faktor pendorong dalam menciptakan kepuasan publik terhadap layanan yang ditawarkan.

Dalam sebuah percakapan dengan Bapak Keuchik Gampong Iboih di kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang yang berfokus pada peralatan dan persediaannya, beliau menyampaikan:

“Kantor Geuchik sudah dirancang dengan berbagai perlengkapan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan terbaik. Lebih dari itu, kami juga menyediakan fasilitas tambahan seperti kursi, sistem suara, dan tenda yang bisa dimanfaatkan komunitas saat mengadakan berbagai kegiatan. Seluruh layanan di kantor desa ini dapat diakses secara gratis, mulai dari penanganan dokumen tertentu hingga peminjaman peralatan. Namun, kami meminta pengguna untuk bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan kondisi peralatan sehingga tetap dalam keadaan sempurna saat dikembalikan.”⁴⁵

Dari wawancara tersebut, saya dapat menarik kesimpulan bahwa fasilitas di kantor Geuchik Gampong Iboih di Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang sudah terlengkap. Tak hanya itu, Pemerintah Gampong juga menambahkan fasilitas tambahan untuk masyarakat yang bisa digunakan ketika ada acara tertentu. Bahkan Pemerintah Gampong memberikan seluruh layanan kantor desa secara gratis.

⁴⁴ Suryani, Kaur Keuangan, Wawancara, 16 Juli 2023.

⁴⁵ Iskandar, Keuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang, Wawancara, 16 Juli 2023.

Dengan demikian, bisa kita simpulkan bahwa yang menjadi elemen pendukung bagi Pemerintah Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kepala Desa adalah:

- a) Kerjasama para staff;
- b) Kelengkapan alat pelayanan di kantor Keuchik.

2. Faktor Penghambat

Faktor yang menghalangi Pemerintah Gampong dalam memperbaiki layanan publik di Kantor Keuchik Gampong Iboih, Kecamatan sukamakmue, kota Sabang adalah:

a. Kurang kedisiplinan Para Petugas Pemerintahan

Keterlambatan atau ketidaksempurnaan dalam pekerjaan yakni kedisiplinan yang rendah dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas atau pekerjaan yang tidak sesuai standar. Ketika kedisiplinan rendah, tanggung jawab terhadap tugas-tugas tertentu seringkali terabaikan. Hal ini dapat mengakibatkan pekerjaan yang tidak terselesaikan atau dilaksanakan secara tidak sempurna. Kedisiplinan rendah bisa menyebabkan ketegangan dalam hubungan di tempat kerja. Ketidapatuhan terhadap aturan atau tanggung jawab bisa menciptakan konflik antar rekan kerja.

Dalam wawancara bersama Masyarakat gampong Iboih bapak Taufiq Hidayat, beliau mengatakan:

“Salah satu hambatan kami ketika ingin meminta pelayanan kepada staff kantor Geuchik adalah para staff kantor geuchik sering sekali datang terlambat ke kantor sehingga kami harus menunggu para staff di halaman kantor Geuchik, atau bahkan terkadang kami harus menelpon mereka untuk meminta segera menindaklanjuti kebutuhan yang kami perlu tersebut”.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa salah satu hambatan dalam pelayanan adalah kurangnya kedisiplinan para staff kantor Geuchik dalam melakukan tugas dan tanggung jawab mereka sehingga menyebabkan tertundanya pelayanan tersebut.

b. Honor

Dalam beberapa situasi, terutama dalam konteks profesi tertentu, honor dapat mengacu pada pembayaran atau imbalan yang diterima seseorang untuk layanan atau pekerjaan yang mereka lakukan.

Upah atau pendapatan dapat menjadi halangan dalam menyediakan layanan. Hal ini mungkin disebabkan oleh jumlah atau penundaan dalam pembayaran kepada karyawan/staf.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Sekretaris Desa, beliau mengutarakan:

“Hal yang menjadi kendala dalam memberikan layanan di kantor adalah prosesor pembayaran gaji kepada pegawai. Bukan besaran nominalnya yang menjadi masalah, namun frekuensinya yang hanya diberikan setiap enam bulan sekali. Diharapkan bahwa staf desa bisa mendapatkan hak yang sama seperti PNS yang menerima penghasilan setiap bulan, agar mereka semakin bergairah dalam melakukan pekerjaan mereka melayani warga Gampong Iboih.

Berdasarkan percakapan dengan Sekretaris Desa, dapat dipahami bahwa kurangnya minat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan dampak dari gaji yang diberikan hanya enam bulan sekali. Hal ini berpengaruh kepada motivasi kerja para staf dalam menjalankan tugas memberikan layanan kepada masyarakat.

c. Penguasaan Komputer

Memiliki kemampuan komputer bagi staf kantor Keuchik tentu sangat penting, karena di era modern saat ini, kita telah menggunakan teknologi canggih untuk memudahkan tugas kerja.

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Desri Eka W. selaku Kaur Umum, beliau menyampaika:

“Memang dikantor kita ada beberapa yang sudah menguasai komputer, tetapi tidak semua staff yang ada di kantor geuchik gampong Iboih ini bisa menguasai komputer dengan maksimal, olehkarenanya ketika ada masyarakat yang datang untuk mengurus sesuatu yang berkaitan dengan administrasi, mereka harus menghubungi dulu staff lain yang memang sudah ahlinya. Hal ini dikarenakan beberapa diantara mereka yang bekerja di kantor Kechik Gampong Iboih merupakan lulusan SMA,

namun pada saat ini mereka dalam proses pembinaan untuk meningkatkan kualitas staff kerja di kantor geuchik Gampong Iboih.”⁴⁶

Dari wawancara bersama Ibu Desri eka W. dapat disimpulkan bahwasanya masih kurangnya skill dalam penguasaan komputer bagi Sebagian dari staff kantor kechik, ini bisa menjadi penghambat untuk masyarakat disaat mengurus kepentingan mereka. Penyebab dari sebagian staff kantor geuchik yang kurang memahami komputer adalah karena mereka dari lulusan SMA yang masih minim dengan pengetahuan teknologi saat ini.

Dari hasil interaksi di atas, bisa kita simpulkan bahwasanya hal yang menjadi kendala dalam proses pelayanan di Kantor Keuchik Gampong Iboih, Kecamatan Sukamakmue, kota Sabang adalah:

- a. Kurang kedisiplinan para petugas pemerintahan;
- b. Honor;
- c. Kurang menguasai komputer

Pemerintah Gampong Iboih, yang berfungsi sebagai penjaga dan pembantu bagi penduduk setempat, tetap berkomitmen untuk memperbaiki kualitas hidup mereka dalam berbagai aspek. Mulai dari pembangunan sarana dan prasarana, keahlian kerja, responsifitas, jaminan dan empati. Pemerintah Gampong Iboih terus mengusahakan ini demi kepuasan dan kesejahteraan penduduk gampong tersebut. Meskipun saat ini sedang mencoba untuk membuat gampong ini sebagai titik sentral pengembangan ekonomi pedesaan, mereka tidak melupakan aspek penting lainnya yaitu agama, baik di tempat kerja maupun di masyarakat.

Sebuah peran adalah tanggung jawab dan juga jalan untuk mengembangkan dan memperbaiki diri serta komunitas. Sebuah posisi ditugaskan dengan sumpah dan akan dimintai pertanggungjawabannya. Oleh karena itu, dalam menyelenggarakan tanggung jawab ini, kebutuhan masyarakat harus menjadi prioritas utama dalam berbagai aspek.

⁴⁶ Desri Eka. W, Kaur Umum kantor Geuchik Gampong Iboih, wawancara, 17 juli 2023.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan studi tentang Taktik Administrasi Desa untuk Meningkatkan Standar Layanan Publik di Kantor Kepala Desa Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang, kita dapat menyimpulkan segala sesuatunya seperti ini:

1. Pemerintah Desa berupaya untuk memperbaiki standar layanan publik di Kantor Kepala Desa Iboih di Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang. Ini dicapai dengan penerapan peraturan desa Iboih tentang rencana pembangunan jangka menengah yang mencakup strategi dan kebijakan pemerintah desa Iboih di Sukamakmue, Sabang. Selanjutnya, mereka juga berfokus pada peningkatan aspek kualitas pelayanan.
2. Peningkatan mutu pelayanan masyarakat oleh Pemerintah Desa di Kantor Kepala Desa Gampong Iboih, Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang didukung oleh harmonisasi kerja tim pemerintah, dan kelengkapan fasilitas kantor. Namun, ada beberapa kendala yang dihadapi, seperti kurangnya kedisiplinan para petugas pemerintah desa sehingga menyebabkan terkendalanya proses pelayanan. Honor yang diberikan kepada staff kantor yang enam bulan sekali menyebabkan para staff tidak semangat dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya. Selain itu, kemampuan para staff dalam memanfaatkan alat kerja seperti komputer juga menjadi permasalahan. Ada staff yang masih membutuhkan pelatihan intensif untuk mencapai efisiensi kerja yang maksimal.

5.2 Saran

1. Kami menghimbau kepada Pemerintah Gampong untuk melakukan profesionalisme kepada mereka dalam menjalankan tugas sebagai penyedia layanan publik. Selain itu, harap mematuhi peraturan yang

berlaku dalam upaya meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan warga.

2. Meski ada sejumlah rintangan dalam pelayanan masyarakat, diharapkan Pemerintah Gampong dapat mengatasi dan menemukan solusi agar dapat merespons tantangan yang diajukan oleh masyarakat.
3. Pemerintah Gampong diminta untuk senantiasa memberikan pelatihan dan pengarahan kepada seluruh anggota staf kantor Geuchik Gampong Iboih di Kecamatan Sukamakmue, Kota Sabang. Tujuannya adalah untuk menciptakan Kantor Geuchik yang berkualitas dan mampu memberikan pelayanan yang efisien kepada masyarakat.
4. Diharapkan Pemerintah Gampong dapat menciptakan sarana informasi yang dapat dijangkau dengan mudah oleh penduduk gampong. Ini bisa berupa berbagai jenis platform, seperti situs web, aplikasi di perangkat seluler, atau papan pengumuman fisik. Pastikan bahwa informasi seputar layanan publik, aturan, dan sumber daya tersedia dengan transparan dan mudah dipahami. Gunakan teknologi guna meningkatkan produktivitas layanan. Sebagai contoh, implementasikan sistem pencatatan secara digital untuk memonitor permintaan dan keluhan dari warga, atau aplikasi yang mempermudah proses pengajuan dokumen atau permintaan layanan.
5. Melibatkan penduduk dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik adalah kunci. Adakan secara rutin pertemuan atau forum yang memungkinkan warga untuk berpartisipasi aktif dengan memberikan masukan dan memberikan umpan balik terkait layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ramli, Muhammad. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Suryaningrat, Bayu. *Pemerintah Administrasi Desa dan Kelurahan*. Jakarta: Akasara Baru, 1970.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Rakhmat. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Mania, Sitti. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Makassar: Alauddiin University Press, 2013.
- Yin, Robert K. *Studi Kasus: Metode dan Desain Penelitian*. Jakarta: PT Rajawali, 2002.
- Surakhmad, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito, 1994.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung, hlm 124-125.
- H.A.W Widjaja. *Pemerintahan Desa/Marga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- Muhadjir N, *Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Research: Integrasi Penelitian, Kebijakan dan Perencanaan*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2003.
- Agus Dwiyanto, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Kaplan, Robert, S dan Norton, David, P., 2004: "Strategi Maps: Converting Intangible Asset into Tangible Outcomes, Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.

Referensi Online

Trenggono, Rayyan Abizam. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor

Kecamatan Sobang Kabupaten Lebak Provinsi Banten”. *Blog Rayyan*

AbizamTrenggono.<http://rayyanabrizam.blogspot.co.id/2013/10/strategipeningkatan-kualitas-pelayanan.html>. (28 April 2017).

“Pemerintah Desa”, https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_Desa (15 Juni 2017).

“Pemerintah Desa”, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online,

<http://kbbi.web.id/perintah>. (15 Juni 2017). “Strategi”. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online*.
<http://kbbi.web.id/strategi>. (15 Juni 2017).

Dimas, Setiawan. Defenisi Strategi, *Blog Setiawan Dimas*. <http://definisimu.blogspot.co.id/2012/11/definisi-strategi.html>. (15 Juni 2017).

Suhardi. “PemahamanManajemen Pedesaan Pada Perangkat Desa di Wilayah Kecamatan Semen Kabupaten Kediri”. *Skripsi*. Kediri: Fakultas Ekonomi, Universitas Nusantara PGRI, 2015.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan (SK) Bimbingan Skripsi:


SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 598/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2023

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Perceritaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 Nopember 2022.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 07 Februari 2023

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :
1. DA Mahbuddin, N.Si. Sebagai pembimbing I
2. Muazzinah, B.Sc., MPA. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :

Nama : Ulyani
NIM : 190802014
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Strategi Pemerintah Gampong Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Ceuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 01 Maret 2023
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,

MUJI MULLA

Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 2 Surat Penelitian:



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1328/Un. 08/FISIPI/PP.00.9/07/2023

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepala Desa
2. Sekretaris Desa
3. staff kantor Desa
4. Masyarakat.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **ULYANI / 190802014**
Semester/Jurusan : / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Rukoh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Strategi Pemerintah Gampong Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Geuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 13 Juli 2023
an, Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

AR - RANIRY



Berlaku sampai : 22 Desember
2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

NO	Pertanyaan	Informan
1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Pelayanan Publik yang ada di Gampong Iboih? 2. Apa Strategi Pemerintah Gampong dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik? 3. Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat sasaran? 4. Apa yang menjadi kendala dalam Proses Pelayanan Publik di Gampong Iboih? 5. Apakah pemberi pelayanan di Kantor Geuchik Gampong Iboih sudah menunjukkan tanggungjawabnya dengan maksimal? 6. Bagaimana sikap staff kantor geuchik gampong Iboih dalam memberi pelayanan kepada masyarakat 	Keuchik
2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja pelayanan yang diberikan di kantor Geuchik Gampong Iboih 2. Apakah peralatan kerja di kantor geuchik sudah lengkap? 3. Berapa jumlah staff pegawai yang ada di kantor geuchik gampong Iboih? 4. Berapa Jumlah dusun serta jumlah penduduk yang ada di gampong Iboih? 5. Apa yang menjadi kendala pelayanan public kepada masyarakat? 6. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan? 7. Apakah seluruh staff kantor keuchik bisa mengoperasikan komputer? 	Sekretaris Desa
3.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di kantor Geuchik Gampong Iboih? 2. Apa saja pembangunan yang ada di gampong Iboih 3. Darimana sumber dan jumlah 	Staff Kantor Geuchik

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian:

- 1. Wawancara Bersama Bapak Iskandar selaku Keuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang**



- 2. Wawancara Bersama Bapak Husaini selaku Sekretaris Desa Gampong Iboih Kecamatan sukamakmue Kota Sabang**



**3. Wawancara Ibu Suryani Selaku Kaur keuangan Kantor Geuchik
Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang**



4. Wawancara Ibu Nurbaiti Selaku Kasi Pemerintahan di Kantor Geuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang



5. Wawancara Bapak Nazarudin Selaku Kadus Jurong Teupin Layeu Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue Kota Sabang



6. Wawancara Bapak Zulfikar Sebagai Masyarakat Gampong Iboih



7. Wawancara Bapak Taufiq Hidayat sebagai masyarakat Gampong Iboih



8. Proses pelayanan Publik di Kantor Keuchik Gampong Iboih Kecamatan Sukamakmue kota Sabang



9. Masyarakat Penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Ulyani
Tempat/Tgl Lahir : Sabang, 04 Maret 2001
Nomor Hp. : 0813 7525 3510
Alamat : Jl. Rukoh Utama, Rukoh, Kec. Syiah Kuala.
Email : 190802014@student.ar-raniry.ac.id

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD N 25 Sabang
Sekolah Menengah Pertama : SMP N 7 Sabang
Sekolah Menengah Atas : MAS Babunnajah Ulee kareng Banda Aceh

Sertifikat

Ma'had Jamiah : B | 2020 | Ma'had Jamiah
TOAFL : 400 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
Komputer : A | 2023 | ICT UIN Ar-Raniry
Magang : A | 2022 | BAPAS Banda Aceh
KPM : 98 | 2023 | Pidie Jaya

AR - RANIRY

Banda Aceh, 15 November 2023

Ulyani
190802014