

**ANALISIS KINERJA KEPALA DESA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA LUENG
DANEUN KECAMATAN PEUSANGAN SIBLAH KRUENG
KABUPATEN BIREUEN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

AZRATUL MAULA
NIM. 190802025

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



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azratul Maula
NIM : 190802025
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Alamat : Dusun III Keude Lueng Daneun, Kecamatan Peusangan Siblah
Krueng, Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkannya.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin milik karya.
4. 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 dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

A R - R A N I R Y

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Desember 2024
Yang Menerangkan



Azratul Maula

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KINERJA KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA LUENG DANEUN KECAMATAN PEUSANGAN SIBLAH KRUENG KABUPATEN BIREUEN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN) Banda Aceh Sebagai
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:
AZRATUL MAULA
NIM. 190802025

جامعة الرانيري

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Administrasi Negara

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh :

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Aklima, S.Fil.I., M.A.
NIP.198810062019032009

**ANALISIS KINERJA KEPALA DESA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA
LUENG DANEUN KECAMATAN PEUSANGAN
SIBLAH KRUENG KABUPATEN BIREUEN**

SKRIPSI


AZRATUL MAULA
NIM. 190802025

**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 : Senin, 13 Januari 2025 M
13 Rajab 1446 H**

**Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

Ketua,

Sekretaris,


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


Akhima S.Fil., M.A.
NIP. 198810062019032009

Penguji I,

Penguji II,


Feri Setiawan, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197802032005041001


Cut Zamharira, S.IP., MAP
NIP. 1979112023212012



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

ABSTRAK

Kepala desa (*keuchik*) serta perangkat desa Lueng Daneun Kecamatan Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen memiliki peran penting di dalam merealisasikan kinerja yang baik sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik. Meski demikian, dalam proses pelaksanaan kinerja kepala desa dan perangkatnya, selalu menemukan berbagai kendala dan hambatan dalam realisasinya. Untuk itu, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini ialah apa saja bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kepala Desa Lueng Daneun, dan bagaimana kinerja kepala desa dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di desa Lueng Daneun? Penelitian menggunakan metode kualitatif, dengan sifat analisis-deskriptif. Data penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *quantity of work and quality of work* (kuantitas kerja dan kualitas kerja) kepala desa dalam meningkatkan layanan publik di Gampong Lueng Daneun sudah baik. *Quantity of work* tercakup dalam tiga bidang pelayanan, yaitu pelayanan di bidang pembangunan desa, pelayanan di bidang administratif, dan pelayanan di bidang pembinaan dan pemberdayaan warga masyarakat. Adapun terkait dengan *quality of word* atau kualitas program kerja yang dilakukan oleh kepala desa Lueng Daneun berupa efisiensi waktu dan biaya, maupun aspek efektivitas kerja. Namun, dalam konteks transparansi masih bermasalah.

Kata Kunci: *Kinerja, Kepala Desa, Pelayanan Publik.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul *“Analisis Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Lueng Daneun Kecamatan Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen”*. Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. Serta para sahabat, tabi’in dan para ulama yang senantiasa berjalan dalam risalah-Nya, yang telah membimbing umat manusia dari alam kebodohan kepada alam pembaharuan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yaitu Allah SWT. Yang selalu memberikan kemudahan dalam segala urusan penulis dalam menjalani proses pendidikan ini.
2. Rasa hormat dan ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua yang selalu ada untuk saya dalam suka maupun duka. Terima kasih atas kasih sayang yang ibu dan ayah berikan dan bentuk materi yang selalu ayah dan ibu upayakan. Ayah dan Ibu, telah mengorbankan banyak hal agar saya bisa mencapai Impian saya. Saya tidak bisa mengatakan cukup terima kasih kepada ayah dan Ibu dalam hidup ini yang telah membantu saya dalam segala hal. Terima kasih untuk semuanya, semoga kelak aku

bisa berbakti dan berbuat baik kepadamu tanpa batas hingga akhir usiamu. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan untuk suami penulis, yang selalu jadi garda terdepan dalam memotivasi penulis agar bisa menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini, terima kasih suamiku selalu ada untuk mendengarkan istrimu, terima kasih telah membawa kebahagiaan ke dalam hidupku, Terima kasih telah menjadi kekuatanku, telah ada untukku sejak hari pertama kita bertemu. Terima kasih karena tidak pernah mematahkan hatiku untuk menyelesaikan kuliah ini. Terima kasih juga untuk anakku dalam kandungan, banyak hal yang kita lalui untuk ibumu bisa menyelesaikan kuliah ini, bukan hanya melewati masa bimbingan yang lelah saat sedang mengandungmu sambil menyelesaikan revisi-revisi, perjalanan ini penuh dengan tantangan dan ibumu yakin pengorbanan saat ini akan berbuah manis nantinya. Terima kasih telah menemani ibumu, melewati hari-hari bimbingan, ibumu selalu bersyukur memilikimu dalam hidup ini, semoga kamu lahir dalam keadaan sehat dan selamat, semoga kelak kamu menjadi kebanggaan ibu dan ayahmu.

3. Prof. Mujiburrahman, M.Ag., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Banda Aceh
4. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Muazzinah B.Sc., M.P.A., Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

- 
6. Muazzinah B.Sc., M.P.A, selaku pembimbing pertama dan Aklima, S.Fil.I., M.A., selaku pembimbing kedua, di mana kedua beliau dengan penuh ikhlas dan sungguh-sungguh telah memotivasi serta menyisihkan waktu serta pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam rangka penulisan karya ilmiah ini dari awal sampai dengan terselesainya penulisan skripsi ini.
 7. Kepada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan dan seluruh karyawan, kepala perpustakaan induk UIN Ar-Raniry dan seluruh karyawannya, Kepala Perpustakaan Wilayah serta Karyawan yang melayani serta memberikan pinjaman buku-buku yang menjadi bahan skripsi penulis. Dengan terselesainya Skripsi ini, tidak lupa penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.
 8. Kepada kawan-kawan seperjuangan pada program Sarjana UIN Ar-Raniry khususnya buat teman-teman Prodi Fakultas Ilmu Administrasi Negara 2020 dan teman-teman seperjuangan di UIN Ar-Raniry, yang saling menguatkan dan saling memotivasi selama perkuliahan hingga terselesainya kuliah dan karya ilmiah ini. Semoga Allah Swt selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga amal ibadahnya diterima oleh Allah Swt sebagai amal yang mulia.

Akhirnya, penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekurangannya. Penulis berharap penulisan skripsi ini bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan juga kepada para pembaca semua. Maka kepada Allah jualah kita berserah diri dan meminta pertolongan, seraya memohon taufiq dan hidayah-Nya untuk kita semua. Amin Yarabbal Alamin.

Banda Aceh 24 Desember 2024
Penulis

Azratul Maula



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
2.2. Landasan Teori	13
1. Pemerintahan Desa.....	13
2. Kepala Desa	14
3. Konsep Pelayanan Publik.....	16
4. Pengukuran Kinerja dalam Pelayanan Publik.....	18
5. Konsep Kinerja	20
6. Indikator Kinerja	22
2.3. Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Pendekatan Penelitian.....	26
3.2. Fokus Penelitian.....	26

3.3.	Lokasi Penelitian.....	27
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.	Informan Penelitian.....	28
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
	1. Observasi.....	28
	2. Wawancara.....	29
	3. Dokumentasi.....	29
3.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
	1. Sejarah Gampong Lueng Daneun	31
	2. Keadaan Geografi Gampong Lueng Daneun	35
	3. Keadaan Demografi Wilayah.....	36
	4. Kebijakan Pemerintah Gampong Lueng Daneun.....	37
	5. Proses Komunikasi Pemerintah dengan Masyarakat Gampong Lueng Daneun.....	38
	6. Visi-Misi Pemerintahan Gampong Lueng Danuen.....	39
	7. Struktur Organisasi Pemerintahan Gampong Lueng Daneun.....	41
4.2.	Hasil dan Pembahasan	42
	4.2.1. Pelayanan Publik yang Dilakukan oleh Kepala Desa Lueng Daneun.....	42
	4.2.1.1 <i>Quantity Of Work</i> (Kuantitas Kerja) Kepala Desa Lueng Daneun.....	43
	1. Pelayanan Publik Bidang Pembangunan Gampong	44
	2. Pelayanan Publik Bidang Administratif.....	47
	3. Pelayanan Publik di Bidang Pembinaan dan Pemberdayaan	50

4.2.1.2 <i>Quality of Work</i> (Kualitas Kerja) Kepala Desa Lueng Daneun.....	55
--	----

BAB V PENUTUP	63
----------------------------	-----------

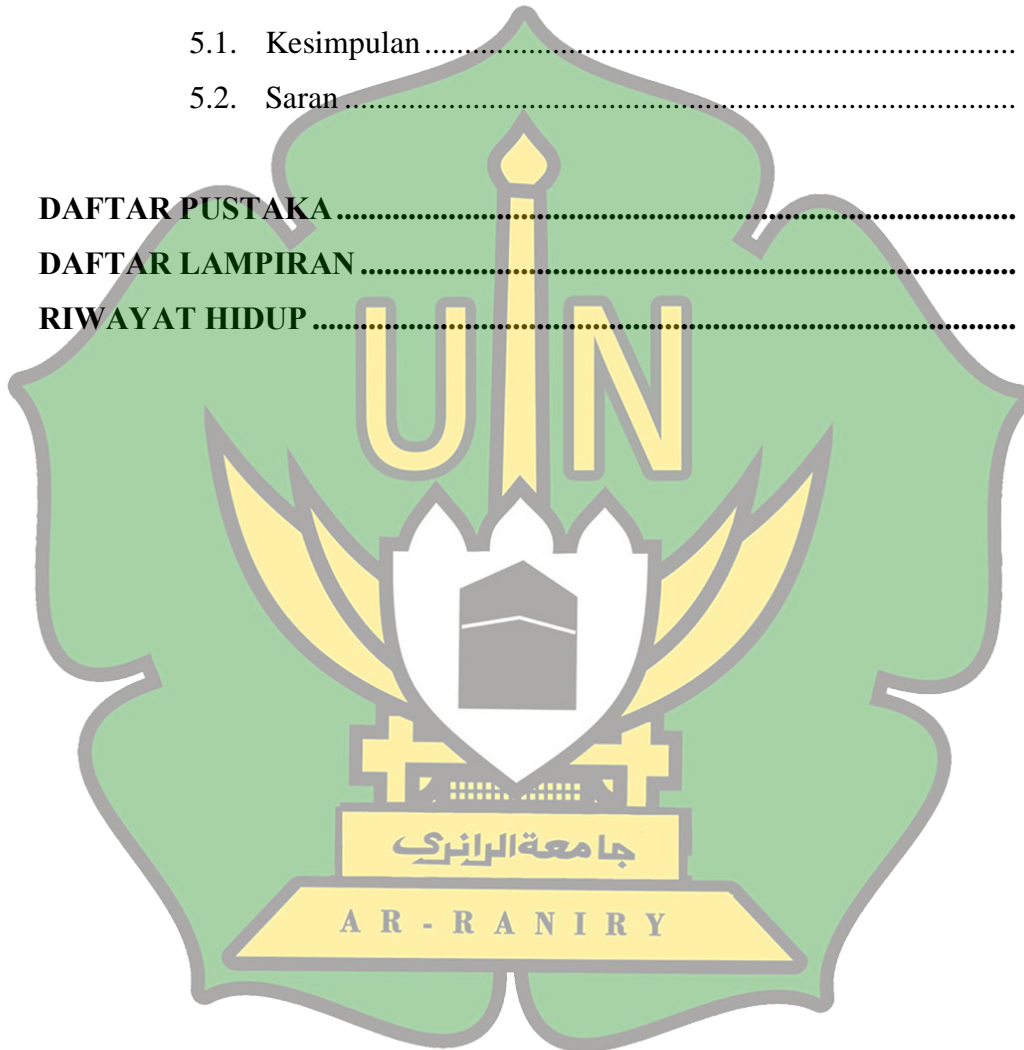
5.1. Kesimpulan.....	63
----------------------	----

5.2. Saran.....	63
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	65
-----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN	67
------------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP	68
----------------------------	-----------



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK (Surat Keputusan) Penunjukan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) mengakui dan menghormati satuan pemerintah daerah yang bersifat istimewa, salah satunya ialah wilayah desa, atau di Aceh disebut dengan Gampong. Desa mempunyai hak tentang asal usul dan hak tradisional di dalam upaya mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan UUD 1945.

Landasan pemikiran dalam aspek pengaturan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dipertegas kembali dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2014 tentang Desa mengakui otonomi yang dimiliki oleh desa melalui pemerintah desa, yaitu dengan diberikan penugasan ataupun pendelegasian baik dari pemerintah pusat maupun dari pemerintah daerah untuk melaksanakan tugas-tugas dan urusan.¹

¹ Kristiana Purba, Florence Daicy Lengkon, dan Alden Laloma, "Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik: Suatu Studi di Desa Pinabetengan Selatan Kec. Tompaso Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 2, No. 29, 2015, hlm. 1. Diakses melalui: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/JAP/article/view/7747>, pada tanggal 15 Desember 2024.

Kepemimpinan ialah komponen penting dari kemampuan setiap organisasi untuk mempertahankan posisinya dan mencapai semua tujuan. Seorang pemimpin akan memotivasi dan membimbing orang-orang di bawahnya. Karena setiap orang unik dalam hal hobi, temperamen, dan kepribadian mereka, ini bukan tugas yang mudah. Dengan kata lain bahwa penanggung jawab memiliki dampak pada apakah pencapaian organisasi berhasil ataukah gagal. Kepemimpinan pada dasarnya adalah upaya mencapai tujuan perusahaan dengan memotivasi, memimpin, menasihati dan memengaruhi bawahan mengambil tindakan menuju visi dan misi organisasi.²

Secara struktural, wilayah administrasi terkecil adalah desa, atau gampong (di Aceh).³ Wilayah administrasi desa ini dipimpin oleh kepala desa. Berdasarkan Qanun Provinsi Aceh Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Desa, tugas pokok pemerintah desa (gampong) yang dipimpin oleh kepala desa, atau di Aceh disebut dengan *keuchik* ialah menjalankan sebagian kewenangan kecamatan, melaksanakan tugas-tugas lain berdasarkan peraturan yang berlaku.⁴ Dalam kapasitasnya sebagai sebuah organisasi pemerintah di bawah kecamatan, maka tujuan penyelenggaraan pemerintah desa adalah supaya terlaksananya berbagai fungsi yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh kecamatan secara efektif dan efisien, termasuk didalamnya adalah fungsi pelayanan administrasi pada masyarakat.

² Roudlotus Tsaniyah, "Gaya Kepemimpinan Studi di Desa Karangtuten Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto", *Skripsi*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2019), hal. 1-2

³ Al Yasa' Abubakar, *Pelaksanaan Syariat Islam di Aceh Sebagai Otonomi Khusus yang Asimetris*, (Banda Aceh: Dinas Syariat Islam-DSI Aceh, 2020), hlm. 176-177.

⁴ Istilah *keuchik* dalam bahasa Aceh merupakan istilah untuk menamakan kepala desa. Oleh karena itu, pada bagian berikutnya cukup ditulis dengan sebutan kepala desa.

Pemerintahan desa bertujuan untuk menjaga keseimbangan/keberlanjutan hubungan antar manusia. Secara filosofis, desa sejatinya merupakan ujung tombak dalam tiap penyelenggaraan pemerintahan. Bangunan hukum desa juga merupakan fundamen bagi tata negara Indonesia, memiliki arti bahwa bangsa dan juga negara sebenarnya terletak di desa. Sehingga pemerintahan desa sejatinya bertujuan untuk membangun Negara.⁵ Oleh karena itu, desa beserta perangkat pemerintah desa juga memiliki andil dalam menyelenggarakan pemerintahan di berbagai aspeknya, salah satunya adalah bagian pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD 1945 yang terdapat di dalam pembukaan UUD 1945 pada alinea ke IV.⁶

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan

⁵ Fajlurrahman Jurdi, *Hukum Tata Negara Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019), hlm. 478.

⁶ Bunyi alinea ke 4 Pembukaan UUD 1945 yaitu: “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada ketuhanan yang maha esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/ perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”.

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dijelaskan pada pasal 1 ayat (1).⁷

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ialah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa berdasarkan pelayanan yang diterimanya dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Pada tahun 2021 IKM yang dicapai Kabupaten Bireuen adalah sebesar 80,29 dari target yang ditetapkan adalah 95%. Hal ini memperlihatkan bahwa tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan masih belum maksimal sebagaimana yang diharapkan responden. Maklumat pelayanan belum tersedia secara cukup dan media untuk menyampaikan prosedur pelayanan belum tersedia secara memadai. Terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan yaitu Sistem, Mekanisme dan prosedur. Indeks Kepuasan Masyarakat yang tidak mencapai target yang sudah ditetapkan, disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karena kualitas sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang ada menjadikan masyarakat semakin tinggi harapan terhadap pelayanan yang diberikan⁸

Adapun komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, semakin berkualitas

⁷ Bunyi Pasal 1 ayat (1) UU Pelayanan Publik yaitu: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

⁸ Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bireuen Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2021.

pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yang dapat dirincikan yaitu: (1) Kepercayaan/keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan juga terpercaya, (2) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, (3) keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (4) empati (*empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, dan (5) berwujud (*tangibles*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.⁹

Peran Kepala Desa dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu faktor untuk dapat meningkatkan pelayanan suatu pelayanan publik, Kepala Desa sebagai seorang yang berperan harus mampu mengarahkan dan melakukan pengawasan terhadap aparatur Desa lainnya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Hal tersebut dikarenakan masalah pelayanan publik yang diberikan oleh masyarakat, karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal pada setiap organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik pastinya sudah memiliki standar *operating procedur* (SOP) yang menjadi panduan untuk melaksanakan pelayanan dan

⁹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 231.

mencapai tujuan organisasi tersebut, inilah yang menjadi permasalahan dari implementasi penyelenggaraan pemerintahan. Hal yang sering dikeluhkan masyarakat terhadap proses pelayanan publik seperti mengenai masalah pembuatan surat menyurat sebagai sebuah syarat administrasi untuk pembuatan KTP atau KK dan proses administrasi lainnya yang cenderung lamban dan sering terjadi tidak adanya kepastian pelayanan.¹⁰

Aparatur Pemerintah Desa Lueng Daneun Kecamatan Peusangan Siblih Krueng Kabupaten Bireuen yang selama ini bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan efektif kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan hal tersebut sangat diperlukan peran Kepala Desa Lueng Daneun dalam hal tersebut untuk mengarahkan dan mengawasi hal tersebut dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi kinerja aparatur Desa Lueng daneun bisa dikatakan masih kurang maksimal, lambatnya pelayanan yang diterima oleh masyarakat setempat belum sepenuhnya memuaskan dan memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat seperti pada pengurusan surat kurang mampu dan Surat Pembuatan KK baru yang waktu penyelesaiannya masih kurang efektif/lama. Selain itu masih terdapat masalah lainnya dalam pelayanan kantor keuchik seperti pada kedisiplinan aparatur masih belum maksimal seperti yang di harapkan oleh masyarakat setempat, sering kali ditemukan pegawai yang tidak bekerja efektif sebagaimana mestinya, para pegawai sering kali datang terlambat masuk kerja

¹⁰ Halimah dan Halik, "Fungsi Keuchik dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Glumpang Baro Kabupaten Pidie". *Jurnal Warta*, Edisi 61, Vol. 13, No. 3, (Juli 2019); 69-90. Diakses melalui <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/436>, tanggal 15 Desember 2024.

dari jam kerja yang telah di tentukan, bahkan meninggalkan kantor Desa tersebut sebelum jam kerjanya berakhir.¹¹ Di sinilah tuntutan kepemimpinan seorang Kepala Desa dalam mengelola para bawahannya agar lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya demi menciptakan aparatur gampong yang disiplin untuk mencapainya kepuasan masyarakat setempat.

Oleh sebab itu untuk mewujudkan sikap kerja aparatur yang baik, maka diperlukan berbagai cara yang dapat dilakukan oleh seorang pemimpin suatu organisasi pemerintah, menyadari tugas dan fungsi pokok yang dijalankan Kepala Desa Lueng Daneun sebagai unsur pimpinan berperan penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang dimilikinya melalui kebijakan-kebijakannya karena pegawai adalah penggerak utama lajunya organisasi melalui program-program yang terencana dan berkesinambungan sehingga dapat mencapai pelayanan publik yang efektif seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.”¹²

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Lueng Daneun Kecamatan Peusangan Siblih Krueng Kabupaten Bireuen”.

¹¹ Hasil Observasi di Desa Lueng Daneun, 4 Oktober 2023.

¹² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kepala Desa Lueng Daneun?
2. Bagaimana kinerja kepala desa Lueng Daneun dalam memberikan pelayanan publik tahun 2022-2023?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kepala Desa Lueng Daneun.
2. Untuk mengkaji kinerja pelayanan publik kepala desa Lueng Daneun pada tahun 2022-2023.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan sebagai bahan kajian ilmiah khususnya dalam bidang kajian Ilmu Administrasi Negara.
 - b. Sebagai sumber kepustakaan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam ruang lingkup yang sama di masa mendatang untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat pemerintah desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.
- b. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan wawasan kepada masyarakat sebagai penilai lembaga pemerintah dalam kehidupan bermasyarakat.

