

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
BAGI MASYRAKAT GAMPONG LAMCOT KECAMATAN
KUTA COT GLIE KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

VINA SUSANA

NIM. 1608020100

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN AJARAN 2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Vina Susana
NIM : 160802100
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Trieng Meuduro Baroh, 17 November 1998
Alamat : Lampeunurut, Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab 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 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 21 Juli 2020

Yang Menyatakan



Vina Susana
NIM. 160802100

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT GAMPONG
LAMCOT KECAMATAN KUTA COT GLIE
KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

Vina Susana

NIM. 160802100

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

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,

Dr.S. Amirul Kamar, MM, M.Si
NIP. 196110051982031007

Pembimbing II,

Mirza Fanzikri, S.Sos.I.M.Si
NIDN. 2002079001

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI BAGI MASYARAKAT GAMPONG
LAMCOT KECAMATAN KUTA COT GLIE
KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

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

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 28 Juli 2020 M

07 Dzulhijjah 1441 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.

NIP. 196110051982031007

Penguji I,

Muazinnah, B.Sc., MPA

NIP. 1984112520190320

Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si

NIDN. 2002079001

Penguji II,

Cut Zamharira, S.IP., M.AP

NIDN. 2017117904

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.

NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Pemerintah desa merupakan sebuah unsur penyelenggaraan pemerintahan yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa bertugas dan tanggung jawab untuk mengurus masyarakat agar terciptanya masyarakat yang sejahtera. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Diantara peran yang harus dijalankan pemerintah desa meliputi pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, pengelolaan dan pembangunan. Adapun salah satu tugas pokok yang harus dijalankan pemerintah desa adalah melayani keperluan administrasi masyarakat seperti pengurusan KK, KTP, Akta kelahiran, surat keterangan penduduk, surat kelakuan baik dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar dan untuk mengetahui sistematika pelayanan administrasi masyarakat gampong tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Meskipun ada kendala dalam pelayanan administrasi berupa tidak adanya kantor keuchik, namun pelayanan administrasi tetap terjadi di rumah keuchik atau di rumah sekretaris desa.. Adapun sistematika pelayanan administrasi masyarakat adalah harus menjumpai keuchik atau sekretaris desa terlebih dahulu. Selanjutnya keuchik mengarahkan masyarakat untuk menjumpai sekretaris desa dan kemudian meminta tanda tangan keuchik sekaligus stempel desa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemerintah desa telah berupaya menjalankan perannya dengan baik yaitu melayani masyarakat dengan membantu mengurus keperluan administrasi kependudukan. Pemerintah desa telah semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan menyediakan sarana dan prasarana publik. Pemerintah desa juga memberikan informasi dan mengarahkan masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat prengurusan administrasi.

Kata kunci : Peran Pemerintah Desa, Pelayanan, Administrasi, Gampong Lamcot

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar”. Shalawat beserta salam penulis sampaikan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah berhasil membawa umat manusia dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu beban studi atau sebagai salah satu syarat kelulusan pendidikan pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan (Fisip) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Oleh Seba itu. Semoga Penulisan skripsi dapat bermanfaat kepada semua pihak khususnya pihak terkait yang membutuhkan data hasil penelitian ini.

Disamping itu, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya bantuan, dukungan, dorongan, serta bimbingan yang tak henti-henti penulis dapatkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ini menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-sebesarnya terutamakepada:

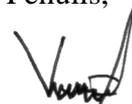
1. Prof Dr. Warul Walidin, Ak MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag. M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Eka Januar, Msoc., Sc, Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Muazzinah, B.Sc., MPA, Selaku Dosen Pembimbing Akademik Yang Telah Membimbing, Mendidik, Memberi Saran Dan Motivasi Serta Mengarahkan Penulis Sehingga Dapat Menyelesaikan Laporan Skripsi Ini.
5. Terima kasih kepada pembimbing I, Dr. S. Amirul Kamar, MM, M. Si dan pembimbing II Mirza Fanzikri, M.Si yang selama ini telah memberikan ilmu, waktu, tenaga serta solusi pada setiap permasalahan atau kesulitan dalam

penulisan skripsi ini. Semoga segala yang diberikan menjadi amal jariyah kelak di akhirat.

6. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Syamsuar dan ibunda tercinta Syamsinar, serta keluarga yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
7. Keuchik, Sekretaris Gampong Lamcot, Kasi Administrasi, Ketua Badan Pemerintah Desa Gampong Lamcot dan masyarakat yang telah membantu penulis dalam memberian informasi dan data pada pelaksanaan penelitian.
8. Kakak saya Julia yang menjadi penyemangat dan membantu dalam pembuatan skripsi ini serta memberi dukungan tiada hentinya kepada penulis.
9. Kepada teman seperjuangan saya Rini Afriza, Nurmaini, Putri Ramadhani yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan serta membantu dalam pembuatan skripsi ini.
10. Seluruh teman seperjuangan. Terima kasih atas bantuan dan dukungan dari kalian semua.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya serta bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Banda Aceh, 28 Juli 2020
Penulis,



VINA SUSANA
NIM. 160802100

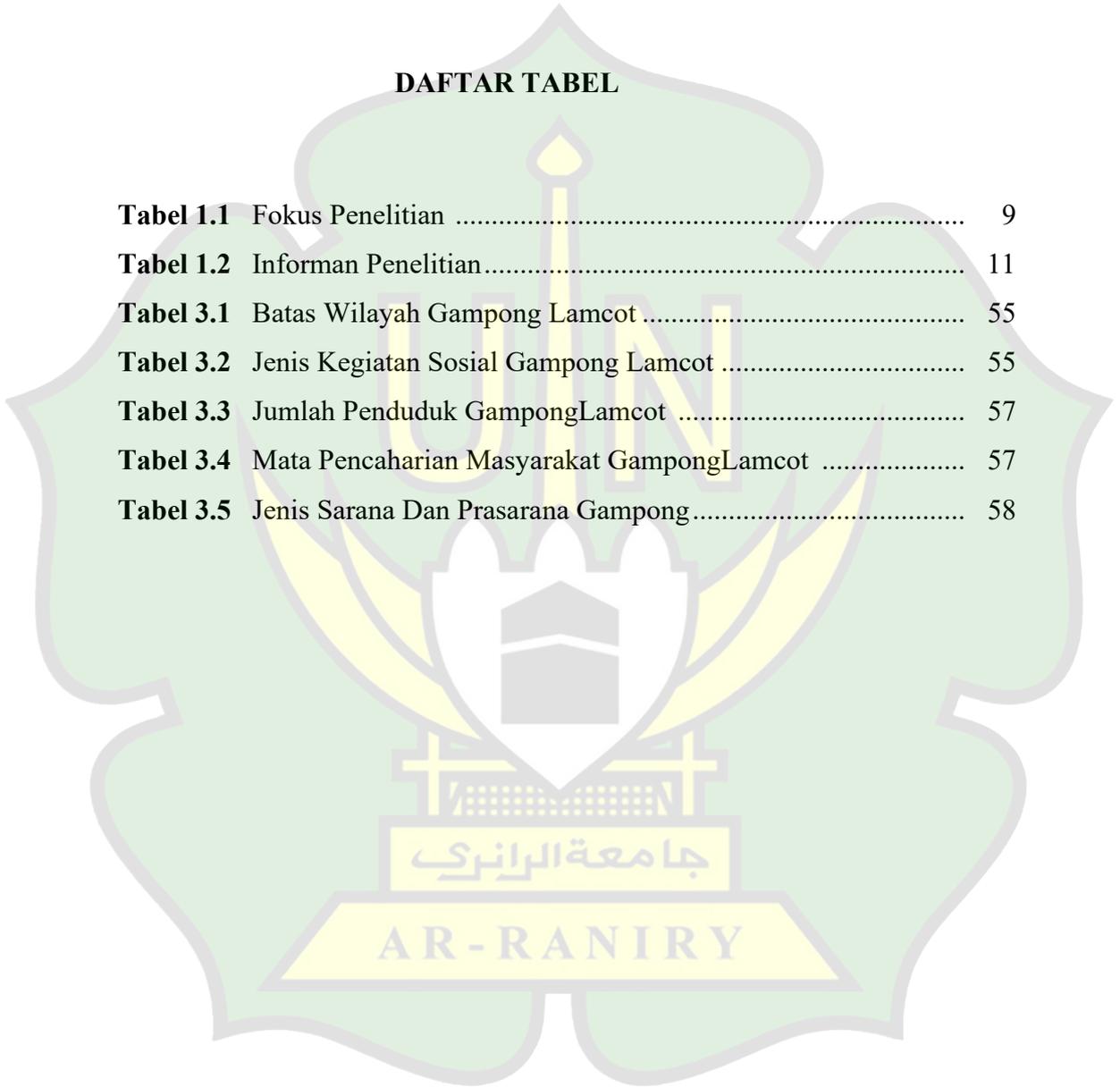
DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBARAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Penjelasan Istilah	7
1.6 Metode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Teori Peran	17
2.2.1 Peran Pemerintah Desa	20
2.3 Pemerintah Desa	21
2.3.1 Definisi Pemerintah Desa	21
2.3.2 Definisi Desa	24
2.3.3 Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa	27
2.3.4 Kewenangan Pemerintah Desa.....	29
2.3.5 Struktur Pemerintah Desa	31
2.3.6 Gampong	38
2.4 Teori Pelayanan	39
2.4.1 Definisi Pelayanan	39
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan	40
2.4.3 Unsur-Unsur Pelayanan.....	41
2.4.4 Prinsip Pelayanan	42
2.4.5 Dimensi Pelayanan	44
2.4.6 Standar Pelayanan	45
2.4.7 Hakikat Pelayanan	47
2.4.8 Asas-Asas Pelayanan.....	47
2.4.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	48

2.5	Administrasi	50
2.5.1	Definisi Administrasi.....	50
2.5.2	Administrasi Pemerintahan Desa.....	51
2.5.3	Unsur-Unsur Administrasi.....	51
2.5.1	Pelayanan Administrasi.....	52
2.5.4	Faktor Pelayanan Administrasi.....	52
2.6	Kerangka Berfikir	53
BAB III	GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
3.1	Gambaran Umum Penelitian	54
3.1.1	Gampong Lamcot	54
3.1.2	Pembagian Wilayah Gampong	54
3.1.3	Keadaan Geografis	55
3.1.4	Kegiatan Sosial Masyarakat Gampong Lamcot	55
3.1.5	Jumlah Penduduk Dan Mata Pencaharian Penduduk Gampong Lamcot	56
3.1.6	Sarana Dan Prasarana Gampong Lamcot	57
3.1.7	Struktur Pemerintah Gampong	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1	Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot	61
4.2	Sistematika Pelayanan Administrasi Di Gampong Lamcot	73
BAB V	KESIMPULAN	
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81
	DAFTAR PUSAKA	82
	RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Fokus Penelitian	9
Tabel 1.2	Informan Penelitian.....	11
Tabel 3.1	Batas Wilayah Gampong Lamcot	55
Tabel 3.2	Jenis Kegiatan Sosial Gampong Lamcot	55
Tabel 3.3	Jumlah Penduduk Gampong Lamcot	57
Tabel 3.4	Mata Pencaharian Masyarakat Gampong Lamcot	57
Tabel 3.5	Jenis Sarana Dan Prasarana Gampong	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Pedoman Wawancara
- Lampiran 2** Surat Keputusan Dekan Fisip UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3** Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4** Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Gampong Lamcot
- Lampiran 6** Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7** Biografi Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat gampong sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan.² Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi

¹ Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

² Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa

pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.³ Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.⁴

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bahwa pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan yaitu ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana seperti kantor keuchik, peralatan kantor, komputer dan berbagai perlengkapan lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan menjadi salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada dalam ruangan pelayanan.⁵ Misalnya, dengan adanya kantor keuchik masyarakat lebih mudah untuk mengakses pelayanan administrasi. Kantor keuchik merupakan sarana pendukung dalam pengoptimalkan pelaksanaan fungsi manajemen kerja organisasi yang memberikan citra dan kewibawaan para aparatur dalam melayani masyarakat gampong.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, Karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis,

³ Marzihan, *Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*, Skripsi diterbitkan, (UIN SUSKA RIAU: 2013) Hlm. 8

⁴ Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi, DKK, *Peran pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*, Skripsi tidak diterbitkan, (UMA:Juni 2019, perspektif,8(1)(2019), Diakses pada tanggal 2 Maret 2020,. Hlm.33

⁵ Yayat Rakuyat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan DiKecamatan Pasir Jambu*, Jurnal Ilmiah Magister ilmu administrasi (JIMIA) NO.2 Tahun XI Juni 2017. Hlm 60

yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.⁶

Kepala Badan Pemberdayaan Masyarakat (BPM) Aceh, menyebutkan, dari 6.474 gampong di aceh saat ini, 4.411 diantaranya tidak memiliki kantor keuchik. Salah satunya adalah di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. Ketiadaan kantor tersebut menyebabkan pelayanan pemerintah desa tidak optimal. Tujuan kantor keuchik adalah untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat baik itu pelayanan administrasi antara pemerintah desa maupun masyarakat. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan administrasi Untuk terlaksananya fungsi administrasi yang baik maka diperlukan adanya penunjang untuk tercapainya pelayanan administrasi.⁷

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar masih kurang memadai seperti tidak adanya kantor keuchik. Dengan ketiadaan kantor keuchik masyarakat merasa kesulitan dalam pengurusan administrasi.

⁶ Damanik, Ephani Anggara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten simalungun, Skripsi diterbitkan, (USU:2019), Hlm 14*

⁷ Marzihan, *Analisis Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kubupaten Siak, Skripsi diterbitkan, (UIN SUSKA RIAU: 2013) Hlm. 9*

Pelayanan yang selama ini diberikan oleh perangkat desa pemerintah gampong hanya bersifat administrasi seperti mengeluarkan surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat dan membuat laporan-laporan administrasi pemerintahan seperti pengisian buku-buku model administrasi gampong (profil gampong), ataupun membuat laporan. Aktivitas penyelenggaraan pemerintahan desa oleh keuchik dan perangkat gampong dinilai kurang fleksibel dan kurang berinisiatif dalam pelaksanaan pekerjaan terutama yang menyangkut dengan pelaksanaan administrasi dan manajemen pemerintahan gampong. Umumnya sarana perkantoran sebagai tempat dimana proses administrasi dilaksanakan belum tersedia dan alat tulis kantor tidak tersedia secara memadai bahkan tidak ada walaupun ada banyak tidak berfungsi. Pelaksanaan administrasi gampong seringkali masih dikerjakan di rumah keuchik atau rumah wakil keuchik (sekretaris gampong) bahkan sering menggunakan sebagian ruangan dari menasah.

Dengan demikian dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran pemerintah desa harus diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan pelayanan masyarakat di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. Pelayanan akan terlaksanakan dengan baik apabila pemerintah desadapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

Untuk dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintah desa, ditiap-tiap pemerintahan desa dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung

diantaranya ialah harus adanya kantor keuchik dan fasilitas yang lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, mempersiapkan sumber daya (SDM) yang handal dan untuk mendukung dengan fasilitas sarana dan prasaranan yang memadai salah satunya kantor Keuchik yang refresentatif sebagai upaya pelayanan prima kepada masyarakat.⁸

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **“Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh besar)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh besar?
2. Bagaimana sistematika pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh besar?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh besar

⁸ <https://acehtribunnews.com> diakses pada tanggal 30 November 2019

2. Untuk mengetahui sistematika pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintah desa bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh besar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Untuk itu, kegunaan hasil penelitian ini mencakup beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan sumbangan pikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan sosial dimasa yang akan datang, terutama Ilmu Administrasi Negara.
 - b. Sebagai bahan informasi dan memperkaya kepustakaan dan menjadi sumber bagi penelitian berikutnya.
2. Secara praktis
 - a. Menambah wawasan dan pengalaman langsung penulis tentang seberapa efektif peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh besar
 - b. Dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan serta rekomendasi bagi instansi terkait yang penulis jadikan objek penelitian

1.5 Penjelasan Istilah

- a. Peran adalah suatu tindakan atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap suatu perubahan atau harapan yang mengarah pada suatu kemajuan.
- b. Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa yang dikepalai oleh kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa dalam mengurus kepentingan masyarakat setempat.
- c. Pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang guna untuk membantu memudahkan urusan orang lain, sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Administrasi adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan dalam proses kerjasama oleh beberapa orang sehingga memperoleh tujuan tertentu.
- e. Pelayanan administrasi adalah upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti kartu keluarga (KK), KTP, Akta dan keperluan pencatatan lainnya.
- f. Desa adalah kesatuan hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan guna untuk kepentingan setempat.
- g. Keuchik adalah kepala badan eksekutif Gampong dalam penyelenggaraan pemerintah Gampong dan membina masyarakat Gampong dan lain sebagainya.
- h. Badan Permusyawaratan Desa (BPD) adalah Badan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah desa sebagai unsur penyelenggara desa.

Badan Permusyawaratan Desa (BPD) berfungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung aspirasi masyarakat dan mengawasi peraturan desa.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Nasir, penelitian deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian.⁹ Menurut Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menaksirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan menurut Erickson penelitian kualitatif merupakan suatu usaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.¹⁰

Metode Penelitian ialah proses persiapan komponen-komponen penelitian seperti halnya pengumpulan data, analisis data, dan perlengkapan penelitian.¹¹ Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin melihat langsung bagaimana perilaku subjek penelitian dan melihat sejauh mana pengembangan konsep pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field*

⁹ Emi dwi astuti. *Gambaran proses kegiatan pembinaan terpadu penyakit tidak menular puskesmas sempu kab bayuwangi*, Skripsi diterbitkan, universitas jember , 2015, Hlm. 37.

¹⁰ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat:CV Jejak 2018) Hlm. 7.

¹¹ Lexy J.Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), Hlm.9-10.

research) yaitu data yang didapat dari lapangan. Penelitian lapangan adalah sebuah penelitian yang sumber data dan proses penelitiannya menggunakan kancah atau lokasi tertentu sesuai dengan yang dipilih.¹² Metode ini sebagai pedoman peneliti agar dapat mempelajari secara mudah latar belakang suatu keadaan sosial yang menyangkut individu, kelompok, lembaga atau kumpulan masyarakat. Maka dari itu, peneliti memilih gampong ini sebagai objek utama penelitiannya, dikarenakan peneliti ingin melihat langsung bagaimana kerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dengan ketiadaan kantor keuchik. Dalam pengumpulan data peneliti memakai teknik wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung.

1.6.2 Fokus Penelitian

Tabel 1.1
Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Peran Pemerintah Desa	a. Fasilitator b. Mobilisator c. Regulator	Aduwina Pakeh, Peran keuchik dalam penyelenggaraan pembangunan gampong, aceh barat:2018, Jurnal Public Policy

Sumber: Jurnal Public

¹² Musfiqon, *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PrestasiPublic Publisher, 2012),Hlm. 56.

1.6.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. Lokasi ini dipilih karena di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar saat ini belum adanya pembangunan kantor keuchik yang merupakan pusat pelayanan kepada masyarakat Desa. Tujuan Kantor Keuchik adalah untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat baik itu pelayanan administrasi antara pemerintahan desa maupun masyarakat.

1.6.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan survey langsung ke lapangan dengan menggunakan semua metode pengumpulan data seperti wawancara yang menjadi informan penelitian disini adalah kepala desa, sekretaris desa, Kepala seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Pelayanan dan tokoh masyarakat.

b. Data Skunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen atau sumber-sumber resmi lainnya. Data sekunder juga data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang berupa buku, jurnal, artikel, hasil penelitian, serta literatur lain yang dapat memberikan informasi terkait Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.¹³

¹³ Ile Tokanp. ratu, *Manajmen Penelitian Guru Untuk Pendidikan Bermutu*, (Jakarta:PT grasindo,2016) Hlm.26

1.6.5 Informan Penelitian

Tabel 1.2
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Desa	1 Orang
2.	Sekretaris Desa	1 Orang
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	1 Orang
4	Tokoh masyarakat yang dilayani	2 Orang
5..	Kepala Seksi Pelayanan	1 Orang
Jumlah		6 Orang

Sumber: Olahan Peneliti 2020

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

a. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada alat bantu lain untuk keperluan tersebut. Dalam kaitannya dengan penelitian ini penulis langsung terjun ke lapangan menjadi partisipan (observer partisipatif) untuk menemukan dan mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian.¹⁴ Menurut Arikunto observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ketempat yang akan diteliti.¹⁵

¹⁴ Emi dwi astuti, *Gambaran Proses Kegiatan Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular Puskesmas Sempu Kabupaten Bayuwangi*, Skripsi diterbitkan, Universitas Jember, 2015, Hlm. 41-42

¹⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta,2006), Hlm. 124.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi langsung yaitu pada Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. Pengamatan dilakukan secara langsung ditempat yang menjadi objek penelitian, sedangkan objek yang diamati adalah peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang menggunakan proses interaksi atau komunikasi secara langsung antara pewawancara dengan informan. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah kepala desa, sekrestaris desa, kepala seksi pemerintahan, kepala seksi pelayanan serta tokoh masyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh informasi data penelitian berkaitan dengan peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai literasi baik dari buku tentang berbagai teori dan pendapat, maupun jurnal penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami dan semuanya dapat di informasikan kepada orang lain.¹⁶

¹⁶ *Ibid*, Hlm 43

Menurut Miles dan Huberman analisis terjadi dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu dengan cara reduksi data atau penyederhanaan (data reduction), paparan/sajian data (data display) dan penarikan kesimpulan.

Teknik analisis data dilakukan dengan cara:

1. Tahap reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengobservasian, dan transformasi data mentah/data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan, mengembangkan sistem pengkodean, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, dan menuliskan memo. Peneliti dituntut harus memiliki kemampuan berpikir sensitif dengan kecerdasan, keluasan, serta kedalaman wawasan yang tinggi.
2. Tahap penyajian data. Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisir, tersusun, dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.
3. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif penarikan kesimpulan tersebut dengan cara induktif, yang mana peneliti berangkat dari kasus-kasus yang bersifat khusus

berdasarkan pengalaman nyata kemudian dirumuskan menjadi model, konsep, teori, prinsip, propinsi, atau definisi yang bersifat umum.¹⁷



¹⁷ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: universitas Indonesia press, 1992), Hlm.16

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Edipa Panjaitan dan Rosmala Dewi, DKK (2019), jurnal, universitas UMA, judul jurnal "*Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*". Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikantor kepala desa aek korsik kecamatan aek kabupaten labuhan batu utara sudah mulai membaik dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Dengan menggunakan dimensi ini, pelayanan yang digunakan dapat berjalan dengan sesuai harapan masyarakat dan dapat meningkatkan standar pelayanan yang efektif.¹⁸

Persamaan: sama-sama meneliti tentang peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Perbedaan: Penelitian yang dilakukan oleh Adipa Panjaitan dan Rosmala Dewi, dkk, sudah membaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa aek dikamatan labuhan batu utara.

¹⁸ Erdipa Panjaitan, Dkk, *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*, Skripsi tidak diterbitkan (UMA: Juni 2019), Diakses pada tanggal 3 Maret 2020. Hlm 36-37

2. Muh Fachri Arsjad (2018), jurnal, Universitas Gorontalo, judul jurnal *“Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo”*.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui peran aparat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan desa. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang jenis penelitiannya adalah deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, peran aparat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi desa karyamukti mootilango kabupaten gorontalo masih kurang maksimal. Penilaian ini karena tiga kepala urusan, baik pemerintah, pembangunan dan umum mengakui bahwa perannya belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif. Kedua, faktor-faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan aparat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi di desa karyamukti adalah disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan, sarana dan prasarana dan tingkat kesejahteraan aparatur pemerintah desa.¹⁹

Persamaan: Diobjek penelitian tentang peran aparat desa dalam meningkatkan pelaksanaan administrasi.

Perbedaan: Penelitian yang dilakukan Muh Fachri Arsjad lebih kepada pelaksanaan administrasi dan hasil pelaksanaannya lebih menekankan kepada peran aparat desa dalam administarsi.

¹⁹ Muh Fachri Arsjad, *Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*, (Universitas Gorontalo:2018), *Jurnal Of Public Administration Studies*, Volume 1-No.1-April 2018, Hlm.31.

3. Marzihan Amin, (2013), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Judul skripsi *Analisis Fungsi administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi pemerintahan yang ada pada kantor desa perincit sudah tergolong cukup baik. Pelayanan administrasi pemerintahan yang ada pada kantor perincit tergolong kurang baik karena kemampuan administrator dalam menjalankan administrasi ditambah kurangnya keterbukaan antara aparat dengan masyarakat. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan dikantor perincit yaitu kurangnya pendekatan antara masyarakat dengan aparat pemerintah desa perincit, kurangnya kedisiplinan aparat pemerintah, kurangnya tenaga profesional, kurangnya buku-buku administrasi pelayanan.²⁰

Perbedaan: Penelitian yang dilakukan Marzihan Amin terdapat pada objek penelitian.

Persamaan: Sama-sama meneliti tentang pemerintah desa

2.2 Teori Peran

Teori peran adalah teori yang merupakan perpaduan teori, orientasi, maupun disiplin ilmu, selain psikologi, teori peran berawal dari masih tetap digunakan dalam sosiologi dan antropologi (Sarwono). Dalam ketiga ilmu tersebut istilah “peran” diambil

²⁰ Marzihan Amin, *Analisis Fungsi Administrasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Didesa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*, Skripsi diterbitkan, (UIN Suska, Pekanbaru,2013) Hlm 69.

dari dunia teater. Dalam teater, seorang aktor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu dia mengharapkan perilaku secara tertentu. Dari sudut pandang itulah disusun teori-teori peran.²¹

Peran adalah suatu perilaku seseorang yang diharapkan dapat membuat suatu perubahan serta harapan yang mengarah pada kemajuan, meskipun tidak selamanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan sebagai tolak ukur seseorang sebagai orang pemimpin apakah orang itu dapat meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas-tugasnya yang diberikan kepada seseorang akan membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kinerja dalam menjalankan tugas-tugasnya.²²

Menurut Cohen peran merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang menduduki status tertentu atau seseorang yang mempunyai wewenang.²³ Selain itu, Robbins juga menjelaskan peran sebagai “*a set of expected behavior patterns attributed to someone occupying a given position in a social unit*” (sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dikarenakan menempati posisi status sosial yang khusus). Biddle & Thomas mengklasifikasi teori peran dalam empat golongan, yaitu:²⁴

1. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial.
2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut.
3. Kedudukan orang-orang dalam perilaku.
4. Kaitan diantara orang dan perilaku.

²¹ Tri Hendra, *Peran Pemerintah Daerah Dalam Menjamin Ketertiban Umum dan Perlindungan untuk Pengembangan Investasi*, Skripsi diterbitkan (Fisip Lampung:2017), Hlm 12

²² Aduwina Pakeh, *Peran Keuchik Dalam Penyelenggaraan Pembangunan Gampong, Aceh Barat* :2018, Jurnal public policy, Hlm. 4.

²³ Mutiawanthi, *Tantangan “Role”/ Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah Kembali ke Indonesia*, Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora, Vol. 4, (2), (2017), Hlm.107

²⁴ M.Alfi Syahri, *Peran Dan Wewenang Majelis Tuha Peut Dalam Membuat Kebijakan Partai Aceh (Studi Kasus Dewan Pimpinan Partai Aceh)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, Vol. 3, (1-22), (2018), Hlm.7-8

Menurut Bruce J Cohen peran merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang yang menduduki status tertentu atau seseorang yang mempunyai wewenang.²⁵ Sedangkan menurut Suharto, mengemukakan beberapa dimensi peran sebagai berikut:

1. Peran sebagai suatu kebijakan. Penganut paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat baik dilaksanakan, peran sebagai strategi. Penganut paham ini kendalikan bahwa peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan masyarakat (*public support*). Pendapat ini didasarkan pada suatu paham bahwa keputusan dan kepedulian masyarakat pada tingkat keputusan dikomendasikan dengan baik maka keputusan tersebut memiliki kredibilitas, peran sebagai alat komunikasi.
2. Peran didayagunakan sebagai instrument atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasi dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintah dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan referensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai, guna mewujudkan keputusan yang responsive dan responsible, peran sebagai alat penyelesaian sengketa.
3. Peran didayagunakan sebagai suatu cara mengurangi dan meredakan konflik melalui usaha pencapaian konsensus dari pendapat-pendapat yang

²⁵ Mutiawanthi, *Tantangan "Role"/ Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah Kembali ke Indonesia*, Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora, Vol. 4, (2), (2017), h.107

ada. Asumsi yang melandasi persepsi ini adalah bertukar pikiran dan pandangan dapat meningkatkan pengertian dan toleransi serta mengurangi rasa ketidakpercayaan dan kerancuan, peran sebagai terapi. Menurut persepsi ini, peran dilakukan sebagai upaya “mengobati” masalah-masalah psikologis masyarakat seperti halnya perasaan ketidakberdayaan (*sense of powerlessness*), ketidakpercayaan diri dan peran bahwa diri mereka bukan komponen penting masyarakat.²⁶

2.2.1 Peran Pemerintah Desa

Menurut Suhardono menyatakan bahwa peran merupakan patokan yang membatasi apa yang mesti dilakukan seseorang yang menduduki satu jabatan.²⁷ Adapun peran pemerintah desa dalam Gampong adalah:

1. Fasilitator adalah tindakan pemerintah desa dalam penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung proses pemerintahan dan pembangunan.
2. Mobilisator adalah orang yang mengarahkan atau menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama.
3. Regulator adalah menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan (menerbitkan peraturan-peraturan dalam rangka efektivitas dan tertib administrasi pembangunan). Sebagai regulator

²⁶ Deibby, *Peran Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Tateli Satu Kecamatan Mandolang Kabupaten Minahasa*, (UIN SAM Ratulangi:2016), jurnal Politico, Hal 4.

²⁷ Suhardono, Edy.1994. *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama. Hal 14

pemerintah memberikan acuan dasar kepada masyarakat untuk mengatur segala pelaksanaan pemberdayaan.

Jadi, Pemimpin itu adalah seorang yang memiliki satu atau beberapa kelebihan sebagai predisposisi (bakat yang dibawa sejak lahir) dan merupakan kebutuhan dari satu situasi atau zaman, sehingga dia mempunyai kekuasaan dan kewibawaan untuk mengarah dan membimbing bawahan. dia juga mendapatkan pengakuan serta dukungan dari bawahan dan mampu menggerakkan bawahan ke arah tujuan tertentu. Jadi peran adalah suatu perilaku seseorang yang diharapkan dapat membuat suatu perubahan harapan yang mengarah pada kemajuan, meskipun tidak selamanya sesuai dengan yang diharapkan dan sebagai tolak ukur seseorang sebagai seorang pemimpin apakah orang itu dapat meningkatkan kinerjanya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga akan membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kinerja dalam menjalankan tugasnya.²⁸

2.3 Pemerintah Desa

2.3.1 Definisi Pemerintah Desa

Menurut HAW. Widjaja pemerintah desa adalah kesatuan organisasi pemerintah terendah dibawah kecamatan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan menuruskan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat sitiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintah nasional dan berada didaerah kabupaten.²⁹ Pemerintah desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004

²⁸ Aduwina Pakeh, *Peran Keuchik dalam Penyelenggaraan Pembangunan Gampong*, Aceh Barat :2018, Jurnal public policy, Hal 5

²⁹ Prof Drs. Widjaja HAW. 2003. *Pemerintah Desa/ Marga*, PT Raja Grafindo persada, Jakarta. Hlm 3

tentang pemerintahan daerah menyebutkan, pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat lainnya. Adapun yang dimaksud dengan “perangkat desa lainnya” merupakan perangkat pembantu kepala desa yang terdiri dari sekretaris desa, pelaksana teknis lapangan seperti kepala urusan dan unsur tertentu seperti kepala dusun dengan sebutan lainnya.³⁰

Sedangkan menurut Ny. Dra Saporin (1978) yaitu kepala desa pada dasarnya adalah pemimpin organisasi pemerintah desa yang secara langsung dipilih oleh masyarakat dari calon yang memenuhi syarat. Masa jabatan kepala desa 6 tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya. Selain itu pula kepala desa setelah proses pemilihan yang dilakukan secara langsung dan secara formal akan ditetapkan dengan surat keputusan pejabat yang berwenangan mengangkat dan memberhentikan yang dikeluarkan oleh Bupati/Walikota atas nama Gubernur.³¹

Suatu desa akan dipimpin oleh seorang kepala desa/aparatur yang menjalankan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Nurcholis (Arenawati) menjelaskan pemerintah desa merupakan unsur penyelenggara pemerintah desa. pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa, pemerintah desa memiliki tugas pokok yaitu:

- a. Menjalankan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat
- b. Menjalankan tugas pembantua dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

³⁰ Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah

³¹ Aduwina Pakeh, *Peran Keuchik dalam Penyelenggaraan Pembangunan Gampong*, Aceh Barat :2018, Jurnal public policy, Hlm. 2.

Pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa, dibantu oleh sekretaris desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari atas kepala- kepala urusan, yaitu pelaksana urusan dan kepala dusun. Kepala-kepala urusan membantu sekretaris desa menyediakan data informasi dan memberikan pelayanan. Pelaksana urusan adalah pejabat yang melaksanakan urusan-urusan rumah tangga desa dilapangan. Kepala dusun adalah wakil kepala desa diwilayahnya. Urusan rumah tangga desa adalah urusan yang berhak diatur dan diurus oleh pemerintah desa. Untuk mengatur, mengurus dan pengurusan urusannya, pemerintah desa membuat peraturan desa. Peraturan desa dibuat oleh kepala desa bersama dengan badan permusyawaratan desa selanjutnya disingkat BPD. Peraturan desa dilaksanakan oleh kepala desa dan dipertanggung jawabkan kepada rakyat melalui BPD.³²

Namun dalam perkembangannya, sebuah desa dapat ditingkatkan statusnya menjadi kelurahan, desamemiliki pemerintahan sendiri. Pemerintahan desa terdiri atas pemerintah desa yang meliputi Kepala desa, perangkat desa dan badan permusyawaratan desa (BPD). Kepala desa adalah pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permasyarakatan Desa (BPD). Badan Permasyarakatan Desa (BPD) adalah lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. Anggota BPD terdiri dari ketua rukun warga, pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh atau pemuka masyarakat lainnya. Masa jabatan anggota BPD adalah 6 tahun dan dapat

³² Sugiman, *Pemerintah Desa*, Ilmiah Mahasiswa Binamulia Hukum Universitas Suryadarma, Jurnal Vol.7 No.1, Juli 2018, Hlm. 86.

diangkat/diusulkan kembali untuk 1 kali masa jabatan berikutnya. Pimpinan dan anggota BPD tidak diperbolehkan merangkap jabatan sebagai kepala desa dan perangkat desa. Badan Permusyawaratan Desa (BPD) berfungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat (Utami).³³

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintah desa yang terpenting adalah pemerintah desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa dan mampu meningkatkan daya saing desanya. Hal itu, terwujud apabila urusan yang menjadi kewenangan desa terlaksana dengan baik.

Berdasarkan pasal 24 ayat (2) Permen Dagri Nomor 1 tahun 2015 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa menyebutkan bahwa peraturan desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar bagi kebijakan, program, dan administrasi desa dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.³⁴ Dalam Pasal 17 ayat (1) Permendagri Nomor 1 Tahun 2015 menyebutkan bahwa pemerintahan desa memfasilitas musyawarah desa dengan menyediakan dana penyelenggaraan kegiatan musyawarah desa.

2.3.2. Definisi Desa

Menurut Sutardjo Kartodikusuma desa adalah suatu kesatuan hukum dimana bertempat tinggal suatu masyarakat pemerintahan tersendiri. Sedangkan menurut Bintaro berpendapat bahwa desa adalah perwujudan atau kesatuan geografi, sosial, ekonomi,

³³ Joni Suwarno, *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (studi pelayanan Ktp dan KK didesa teluk kepayang kecamatan kusan hulu kabupaten tanah bumbu*, (Fisip Universitas lambung mangkurat:2012) Jurnal politik dan ilmu pemerintahan lokal, Volume edisi 1 dan 2 juli Desember 2012, Hlm 185

³⁴ Peraturan Menteri Desa Nomor 1 Tahun 2015 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa

politik dan kultur yang terdapat ditempat itu (satu daerah) dalam hubungan dan pengaruhnya secara timbal balik dengan daerah lain. Desa merupakan desa dan adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya di sebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan / atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik Indonesia.³⁵

Dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 pasal 1 angka (12) mendefinisikan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus tugas kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dibentuk dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di kabupaten/kota.³⁶

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 1 ayat (1) yang berbunyi “Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 18 Tentang Kewenangan Desa menyebutkan bahwa “kewenangan desa” meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan

³⁵ Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia, Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pendampingan desa

³⁶ Abdul Azis Dumpa, *Perbandingan Pemerintahan Desa Dan Kelurahan Di Kabupaten Luwu Ditinjau dari Perspektif Otonomi Daerah*, Skripsi diterbitkan (Universitas Hasanuddin Makassar:2014) Hlm 25-26

kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat.³⁷

Adapun Permen Dagri Nomor 21 Tahun 1992, pada pasal (2) ditegaskan bahwa “desa mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintah umum dan urusan pemerintahan daerah dan wilayahnya. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut (pasal 2) Desa mempunyai fungsi (pasal 3), yaitu:

- a. Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan
- b. Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya
- c. Melakukan usaha dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong-royong masyarakat
- d. Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah
- e. Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan kepada pemerintah.³⁸

Terkait desa HAW Widjaja secara filosofis menyimpulkan bahwa desa merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan yang asli berdasarkan hal asal usul yang bersifat istimewa.³⁹

³⁷ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

³⁸ Marzihan Amin, *Analisis fungsi administrasi pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik di desa perincit kecamatan pusako kabupaten siak*, Skripsi diterbitkan (Uin Suska, pekanbaru:2013) Hal 32

³⁹ Abdul Azis Dumpa, *Perbandingan Pemerintahan Desa dan Kelurahan Dikabupaten Luwu Ditinjau dari Perspektif otonomi Daerah*, Skripsi diterbitkan (universitas hasanuddin makassar:2014) Hlm. 26.

2.3.3 Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa

Tugas dan fungsi kepala desa, kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintah desa. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintah desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Merujuk pada Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja (SOT) pemerintah desa, untuk melaksanakan tugasnya, kepala desa memiliki fungsi sebagai berikut:⁴⁰

- a. Menyelenggarakan pemerintah desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan dan pembangunan dibidang pendidikan kesehatan
- c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karang tuna.
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

⁴⁰ Permen Dagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan organisasi dan tata kerja (SOT)

Mengingat unit pemerintahan desa adalah bagian integral dari pemerintahan nasional, maka tugas dan fungsi pemerintahan desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintahan nasional seperti yang telah diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang tugas pokok kepala desa yaitu:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintah desa
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Oleh unit pemerintahan desa seperti halnya pemerintah desa sebagai unit pemerintahan terendah mempunyai 3 fungsi pokok yaitu:

1. Pelayanan kepada masyarakat
2. Fungsi operasional atau manajemen pembangunan
3. Fungsi ketata usahaan atau registrasi

Keseluruhan tugas dan fungsi administrasi pemerintahan desa tersebut tidak akan terlaksana dengan baik, manakala tidak ditunjang dari aparatnya dengan melaksanakan sebaik-baiknya apa yang menjadi tanggung jawab masing-masing aparat. Menyadari betapa pentingnya tugas administrasi pemerintahan desa, maka yang menjadi keharusan bagi kepala desa dan aparatnya merupakan berusaha untuk mengembangkan kecakapan dan ketrampilan mengelola organisasi pemerintahan desa termasuk kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan masyarakat.

Menurut Beratha mengemukakan bahwa tugas pemerintahan desa termasuk dalam menjalankan administrasi yaitu:

1. Tugas bidang pemerintahan adalah registrasi yang dilakukan dalam berbagi buku registrasi mengenai berbagai hal dan peristiwa yang menyangkut kehidupan tindakan masyarakat berdasarkan laporan yang diperoleh melalui sub pelayanan umum dari masyarakat yang berkepentingan. Tugas-tugas umum meliputi, menerima dan melaksanakan instruksi-instruksi dan petunjuk-petunjuk dari pemerintah dan lain-lain.
2. Tugas bidang pelayanan umum adalah pemberian bermacam-macam izin, seperti izin tempat tinggal, izin meninggalkan desa, izin berusaha dan izin pendirian bangunan.
3. Tugas bidang tata usahaan adalah pelaksanaan tugas dan fungsi desa tersebut, selanjutnya dijabarkan menjadi tugas dan fungsi masing-masing unsur aparat baik kepala desa maupun aparatnya terdiri dari sekretaris, kepala-kepala urusan, kepala-kepala lingkungan.⁴¹

2.3.4 Kewenangan Pemerintah Desa

Kewenangan adalah elemen penting sebagai hak yang dimiliki oleh sebuah desa untuk dapat mengatur rumah tangganya sendiri.⁴²Terkait dengan kewenangan yang dimiliki desa dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, yakni:urusan pemerintahan yang sudah ada

⁴¹ Muh Fachri Arsjad, *Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*, (Universitas Gorontalo:2018), *Jurnal Of Public Administration Studies*, Volume 1- No.1-April 2018. Hlm 21-22

⁴² Lia sartika Putri, *Kewenangan Desa dan Penetapan Paraturan Desa*, Pekanbaru:2016, *Jurnal Legislasi Indonesia* Vol.13 No.02-Juni.2016, Hal 169

berdasarkan hak asal-usul desa. Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa. Tugas pembantuan dari Pemerintah, pemerintah propinsi, dan pemerintah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-perundangan diserahkan kepada desa. Berdasarkan empat kewenangan yang dimiliki desa sesungguhnya tersirat bahwa desa adalah institusi pemerintah yang merupakan perpanjangan tangan dari organ pemerintah di atasnya.

Sejalan dengan hal tersebut di atas maka pemerintahan desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten/kota berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat seutuhnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kewenangan desa itu sendiri sebagai lembaga pemerintahan yang sah.⁴³

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyebutkan bahwa kewenangan desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat desa. Adapun Kewenangan desa adalah:

- a. Kewenangan berdasarkan hak asal usul
- b. Kewenangan lokal berskala desa
- c. Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/ kota, dan

⁴³ Joni Suwarno, *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (studi pelayanan Ktp dan KK didesa teluk kepayang kecamatan kusan hulu kabupaten tanah bumbu*, (Fisip Universitas lambung mangkurat:2012) Jurnal politik dan ilmu pemerintahan lokal, Volume edisi 1 dan 2 juli Desember 2012, Hlm 185

- d. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/ kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.5 Struktur Pemerintah Desa

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pada Pasal 1 ayat (3) Tentang Desa menyebutkan Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah desa.⁴⁴ Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Dalam melaksanakan tugasnya sekretaris gampong dan perangkat gampong lainnya bertanggung jawab kepada keuchik.

Kepala desa (Keuchik) merupakan kepala badan eksekutif gampong dalam menyelenggarakan pemerintah gampong. Keuchik mempunyai tugas dan kewajibannya terdapat dalam pasal 12 dalam Qanun 05 Tahun 2003 tentang pemerintahan gampong diantaranya:⁴⁵

- a. Memimpin dan penyelenggaraan pemerintahan Gampong
- b. Melaksanakan pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat desa
- c. Membina kehidupan masyarakat, beragama, dan pelaksanaan syari'at dalam masyarakat

⁴⁴ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

⁴⁵ Qanun Nomor 5 Tahun 2003 tentang pemerintahan Gampong

- d. Menjaga dan memelihara kelestarian adat istiadat, kebiasaan- kebiasaan yang hidup dan berkembang dalam masyarakat
- e. Membina dan memajukan perekonomian masyarakat serta memelihara kelestarian lingkungan hidup
- f. Memelihara ketentraman dan ketertiban serta mencegah meunculnya perbuatan maksiat dalam masyarakat
- g. Menjadi hakim perdamaian antar penduduk dalam gampong
- h. Mengembangkan sumber pendapatan desa

Sekretaris desa merupakan pembantu kepala desa dalam pembinaan administrasi desa dan layanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sekretaris desa memiliki beberapa fungsi yaitu.⁴⁶

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan misalnya tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan sarana dan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian asset, investarisasi, dan pelayanan umum.
- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintah desa lainnya.

⁴⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri republik Indonesia nomor 84 Tahun 2015

- d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, melakukan monitoring, evaluasi program, serta penyusunan laporan

Selain itu, sekdes mempunyai tugas dan pokok membantu kepala desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa. Mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah desa. Sekdes berfungsi sebagai penyelenggaraan kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas kepala desa. Melaksanakan tugas kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan, melaksanakan tugas kepala desa apabila kepala desa diberhentikan sementara. Fungsi penyiapan bahan laporan penyelenggaraan pemerintah desa, penyiapan bantuan penyusunan peraturan desa, mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas-tugas urusan dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

Dalam menyelenggarakan roda pemerintahan, sekretaris desa mempunyai kewajiban dalam membantu kepala desa. Tugas pokok dari sekretaris desa sendiri adalah:

- a. Merumuskan program kegiatan kepala desa
- b. Menyusun rancangan anggaran penerimaan dan belanja desa
- c. Melaksanakan urusan surat menyurat kearsipan dan laporan
- d. memberikan saran dan pendapat kepada kepala desa
- e. Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi semua unsur/kegiatan sekretaris desa
- f. Mengadakan dan melaksanakan persiapan rapat dan mencatat hasil-hasil rapat

- g. Mengadakan kegiatan inventarisasi (mencatat, menagwasi, memelihara) kekayaan desa
- h. Melakukan kegiatan pencatatan mutasi tanah dan administrasi pertahanan
- i. melaksanakan kepegawaian aparat desa
- j. Melakukan administrasi kependudukan, administrasi pembangunan, administrasi kemasyarakatan.

Dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Pasal 38 mendefinisikan bahwa tuha peut gampong adalah wadah perwujudan demokrasi keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah gampong. Tuha peut gampong mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut:⁴⁷

- a. Membahas dan meyakini rancangan reusam gampong
- b. Menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat gampong
- c. Melakukan pengawasan kinerja keuchik
- d. Penyelesaian sengketa masyarakat secara adat bersama keuchik dan perangkat adat lainnya
- e. Menggali aspirasi masyarakat
- f. Menampung aspirasi masyarakat
- g. Menyelenggarakan musyawarah tuha peut gampong
- h. Membentuk panitia pemilihan keuchikMembahas dan meyakini rancangan reusam gampong bersama keuchik.
- i. melaksanakan pengawasan terhadap kinerja keuchik

⁴⁷ Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong

- j. Melakukan evaluasi laoproan keterangan penyelenggaraan pemerintahan gampong.
- k. menciptakan hubungan kinerja harmonis dengan pemerintah gampong dan lembaga gampong lainnya.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepala Seksi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 5 Ayat (2) huruf b terdiri dari:

- a. kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi gampong, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentaraman dan ketertiban, kependudukan, upaya perlindungan masyarakat, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil gampong
- b. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana gampong, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga.
- c. Kepala seksi pelayanan mempunyai fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, serta pelestarian nilai agama dan sosial budaya.⁴⁸

⁴⁸ *Ibid* 42

Badan Permusyawaratan Desa (BPD) adalah perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah desa sebagai unsur penyelenggara desa. Keberadaan BPD dalam pemerintahan desa adalah bukti keterlibatan masyarakat dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan.⁴⁹ Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yang diatur dalam peraturan pemerintah republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 menyatakan bahwa badan permusyawaratan desa berfungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalur aspirasi masyarakat dan disamping itu BPD berfungsi mengawasi pelaksanaan peraturan desa dalam rangka menetapkan pelaksanaan kinerja pemerintahan desa.⁵⁰ Pada Pasal 55 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa yang berbunyi badan permusyawaratan desa mempunyai fungsi:⁵¹

- a. Membahas dan menyepakati rancangan peraturan desa bersama kepala desa.
- b. Menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa
- c. Melakukan pengawasan kinerja kepala desa

Badan permusyawaratan desa juga memiliki hak untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa, hal ini terdapat dalam pasal 61 huruf a Undang-Undang Desa yang berbunyi: Badan Permusyawaratan Desa berhak:

- a. Mengawasi dan meminta keterangan tentang penyelenggaraan pemerintahan desa kepala pemerintah desa

⁴⁹ Emilda Firdaus, *Badan Permusyawaratan Desa Dalam Tiga Periode Pemerintahan Di Indonesia*, Pekanbaru, Jurnal Ilmu Hukum Volume 2 No.2 Hlm 5

⁵⁰ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 72 Tahun 2005 tentang Desa

⁵¹ Lihat pasal 55 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

- b. Menyatakan pendapat atas penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan masyarakat desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.
- c. Mendapatkan biaya operasional pelaksanaan tugas dan fungsinya dari anggaran pendapatan dan belanja

Kepala Urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat dana kepala urusan bertugas membantu sekretariat desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Selanjutnya, untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Kepala urusan tata usaha dan umu memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian asset dan pelayanan umum.
- b. Kepala urusan Keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan, misalnya pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, administrasi penghasilan kepala desa, BPD, perangkat desa, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- c. Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan seperti penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, melakukan monitoring dan evaluasi program serta penyusunan laporan.

2.3.6 Gampong

Gampong adalah kesatuan huian asli aceh yang dikenal sejak sebelum aceh menjadi wilayah keseluruhan (abad ke 16). Gampong merupakan kesatuan wilayah hukum terendah yang asli lahir dari masyarakat, bahkan sebelumnya mukim yang merupakan kumpulan beberapa gampong, yang muncul setelah masa konsultan diabad ke 16 dan 17.

Dalam pasal 2 dan 3 Qanun No.5 Tahun 2003 Tentang Pemerintahan Gampong, menyebutkan bahwa gampong merupakan organisasi pemerintahan terendah yang berada dibawah mukim dalam struktur organisasi pemerintahan Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. Gampong mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, pembinaan masyarakat dan meningkatkan pelaksanaan syari'ah islam.⁵²

Pasal 1 Angka 20 Undang-Undang No.1 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh bahwa gampong merupakan kesatuan masyarakat hukum yang berada dibawah mukim dan dipimpin oleh keuchik atau nama lain dan berhak menyelenggarakan urusan rumah tangganya sendiri.⁵³

Menurut Djuned mengemukakan bahwa gampong adalah sebagai tempat hunian penduduk atau persekutuan masyarakat hukum adat dan dapat pula berarti sebagai suatu kesatuan unit pemerintahan dinegara kita.Setiap gampong mempunyai sekurang-kurangnya sebuah meunasah (mushalla), bahkan sekarang ini telah lebih dari satu menasah (mushalla).Sedangkan menurut Badruzzaman Ismail, Dkk (Dalam jakfar 2012)

⁵² Qanun No.5 Tahun 2003 Tentang Pemerintahan Gampong

⁵³ Undang-Undang No.11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh

mengatakan bahwa gampong merupakan daerah yang memiliki rakyat dengan susunan pemerintahan sendiri. Dia juga menambahkan bahwa suatu gampong juga memiliki tatanan aturan, harta kekayaan dan batasturitorial. Gampong berwenang penuh untuk mengembangkan adat dan istiadatnya, bahkan berfungsi menyelenggarakan peradilan adat sesuai dengan tatanan adat yang mereka miliki.⁵⁴

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa gampong merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung berada dibawah mukim atau nama lain yang menempati wilayah tertentu, yang dipimpin oleh keuchik atau nama lain yang berhak melaksanakan rumah tangganya sendiri.

Dalam pasal 114 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintah Aceh menyebutkan bahwa dalam wilayah kabupaten/kota dibentuk mukim yang terdiri atas beberapa gampong. Pemerintah gampong terdiri atas keuchik dan badan permusyawaratan gampong yang disebut tuha peut atau nama lain. Gampong dipimpin oleh keuchik yang dipilih secara langsung dari dan oleh anggota masyarakat untuk masa jabatan 6(enam) tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk satu kali masa jabatan berikutnya.⁵⁵

⁵⁴ Mutia Kemala Sari, *Efektifitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Terhadap Pembangunan Gampong Di kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat*, Skripsi diterbitkan (Universitas Teuku Umar, Fisip, Meulaboh:2014), Hlm 28-29

⁵⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintah Aceh

2.4 Teori Pelayanan

2.4.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.⁵⁶ Thoha menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan bagi masyarakat.⁵⁷

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. proses yang dimaksudkan dilakukan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu untuk membantu memudahkan urusan orang lain, sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, jenis pelayanan terbagi tiga antara lain:

⁵⁶ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002). Hlm. 26-27.

⁵⁷ Sahya angara, *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori Dan Fakta Dalam Upaya Mewujudkan Good Governance*, (Bandung : Pustaka Setia, 2016) Hlm.8.

a. Pelayanan Adminitrasi

Pelayanan administrasi adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surattanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan izin mendirikan bangunan.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik.meliputi jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyedia air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.⁵⁸

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan jenis tersebut pelayanan di kantor keuchik di Desa lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan jasa.

⁵⁸ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2.4.3 Unsur-Unsur pelayanan

Dalam pelaksanaannya pelayanan memiliki unsur-unsur yang bertujuan untuk proses pelayanan. Menurut Atep Adya Bharat mengemukakan empat unsur-unsur dalam proses pelayanan yaitu:

- a. Penyedia layanan, berupa pihak yang memberi layanan kepada konsumen baik itu layanan berbentuk barang atau jasa
- b. Penerima layanan, yaitu pihak yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan
- c. Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan: yaitu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.⁵⁹

Selanjutnya Kasmir juga menyatakan beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Memiliki sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab
- d. Mampu berkomunikasi
- e. Memberikan kepercayaan terhadap masyarakat
- f. Memahami kebutuhan masyarakat

⁵⁹ Damanik, Ephani Anggara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun*, Skripsi diterbitkan, (USU:2019), Hlm 26.

- g. Melayani secara cepat dan tepat
- h. Memiliki kemampuan yang baik
- i. Menjaga rahasia⁶⁰

2.4.4 Prinsip Pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- a. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan)
- b. Kejelasan (Kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan).
- c. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan)
- d. Akurasi (Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah)
- e. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum)
- f. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan).
- g. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat).

⁶⁰ Damanik, Ephani Anggara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten Simalungun*, Skripsi tidak diterbitkan (USU:2018), diakses tanggal 2 Maret 2020.

- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas).
- i. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan⁶¹

2.4.5 Dimensi Pelayanan

Menurut Fitzsimmons mengemukakan enam dimensi pelayanan publik yaitu:

- a. *Reliability* (Kehandalan) berupa pemberian layanan yang tepat dan benar
- b. *Tangibles* (Fasilitas) yaitu penyediaan yang memadai sumber daya lainnya
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat
- d. *Assurance* (Jaminan), berupa tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
- e. *Empathy* (Empati) yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- f. *Accountability* (Akuntabilitas), yaitu pertanggung jawaban⁶²

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah instansi pemerintahan, dimensi yang di atas sangat diperlukan, digunakan sebagai bagian dari indikator dalam

⁶¹ Republik Indonesia, Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

⁶² Rina Novianti, *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas*, Skripsi diterbitkan (Universitas Negeri Semarang:2016) Hlm. 47-48

melihat tata kelola pelayanan. Tata kelola pelayanan akan berjalan dengan baik apabila pemerintah desa menerapkan dimensi tersebut secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variable yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan public
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk meracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuannya, maka variabel-variabel pelayanan prima disektor publik diatas tersebut dapat diimplementasikan. Aparatur pelayanan juga dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya, agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama dapat dipenuhi.⁶³

⁶³ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta:PT Bumi Aksara,2007) Hlm 62-64

2.4.6 Standar Pelayanan

Standar merupakan tolak ukur yang digunakan dalam memberikan sebuah pelayanan, sebagai jaminan bagi penerima layanan, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan indikator yang dibuat sebelumnya. Standar ini dapat digunakan sebagai acuan, konsep dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik dan bermutu. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan atau acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau, mudah, dan terukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima. Dengan demikian, standar pelayanan harus dimiliki sebagai tolak ukur pelayanan prima. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dari janji penyelenggaraan masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, dan mudah terjangkau.⁶⁴

Di Indonesia dalam menentukan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 antara lain:

- a. prosedur Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan penerimaan pelayanan disaat pengaduan keluhan
- b. Biaya pelayanan berupa tariff yang dirincikan pada saat pemberian layanan

⁶⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- c. Sarana dan prasarana berupa tersedianya infrastruktur pada saat terjadinya pengaduan pelayanan seperti tersedianya kursi ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya
- d. Produk pelayanan yang dihasilkan juga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Kompetensi petugas pelayanan juga perlu diperhatikan keahlian, pengetahuan, ketrampilan dan professional serta sikap dalam bekerja.⁶⁵

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa standar adalah pedoman dalam penyusunan program perencanaan sehingga memudahkan dalam pekerjaan. Standar bertujuan untuk memudahkan pemerintah desa melakukan pekerjaan karena digunakan sebagai acuan. Dalam memberikan pelayanan harus mempunyai beberapa prosedur seperti sarana dan prasarana yang memadai, memiliki alur penyebaran informasi yang jelas, serta produk yang dihasilkan sesuai dengan kompetensi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan.

2.4.7 Hakikat Pelayanan

Hakikat pelayanan atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah atau pemerintahan kepada masyarakat luas) yaitu:

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.

⁶⁵ Zainal Mukarom, Muhibuddin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan publik*, (Bandung Pustaka Setia, 2015), Hlm.85.

- b. Mendorong segenap upaya untuk mengefisienkan sistem tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.⁶⁶

2.4.8 Asas-Asas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka tepat, lancar, lengkap dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, bagi pemberi dan penerima pelayanan tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus sesuai dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap bertegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dari hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.⁶⁷

⁶⁶ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, (Bandung:CV Mandar Mju,2008) Hlm 57-58

⁶⁷ *Ibid* Hlm 19-20

2.4.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Menurut pendapat Moenir (faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan) adalah:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

c. Faktor Organisasi

Orang yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa, Sedangkan Ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.⁶⁸

⁶⁸ Vintya Dwi Ramadhani, *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dikantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*, Skripsi diterbitkan (Universitas Negeri Yogyakarta:2015) Hlm 14-15

2.5 Administrasi

2.5.1 Definisi Administrasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBB), administrasi merupakan kegiatan yang diperoleh dengan menetapkan tujuan bersama yang berkaitan dan pemerintahan, organisasi dan tata usaha.⁶⁹ Leonard D.White mengemukakan bahwa administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada usaha kelompok, publik privat, sipil atau militer, sekala besar atau kecil. Menurut Sondang siagin, administrasi adalah keseluruhan proses yang kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang sehingga memperoleh tujuan tertentu.⁷⁰

Menurut Philip M Hajon, administrasi adalah sebuah kegiatan yang meliputi kerja sama dalam lingkungan pemerintahan, meliputi kelembagaan eksekutif, lembaga legislatif, dan lembaga yudikatif yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁷¹ A.Dunsire Administrasi adalah sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.⁷²

⁶⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Kamus bahasa Indonesia, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016) Diakses Tanggal 2 Maret 2020.

⁷⁰ Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik*, (PT Glora Aksara pratama: 2012) Hlm.9.

⁷¹ Philip M Hajon. et Syarifuddin, *Hukum Administrasi Negara*, (Banda Aceh: Syiah Kuala Universitas press: 2010), Hlm.14.

⁷² Yeremias T. Kaban, *Enam Strategis Administrasi Publik Konsep teori dan isu*, (Gava Media, Yogyakarta: 2014) Hlm.2

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.5.2 Administrasi Pemerintah Desa

Administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa pada buku administrasi.⁷³ Sedangkan Administrasi pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku register desa. Adapun penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa adalah:

- a. Penyelenggaraan pemerintah desa
- b. Pelaksanaan pembangunan desa
- c. Pembinaan kemasyarakatan
- d. Pemberdayaan masyarakat⁷⁴

2.5.3 Unsur- Unsur Administrasi

Dalam proses pelaksanaan kegiatan administrasi, maka harus memiliki unsur yang saling berkaitan antara satu sama lain yaitu:

- a. Organisasi, yaitu tempat atau wadah yang dilakukan
- b. Manajemen, yaitu kegiatan untuk mengerakkan kelompok orang untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan, perencanaan, pembimbingan, pembuatan keputusana dan pengawasan.
- c. Komunikasi, yaitu penyampaian informasi dalam mewujudkan kerja sama
- d. Keuangan, yaitu mengelola dengan membuat estimasi anggaran

⁷³ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 tahun 2006 tentang pedoman administrasi desa

⁷⁴ Permendagri 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa

- e. Kepegawaian, yaitu Pengaturan atau yang menangani masalah pegawai
- f. Tata usaha, yaitu penghimpun, pencatat, pengelola, dan pengirim dalam upaya kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu
- g. Hubungan masyarakat, yaitu menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar lingkungan usaha kerjasama.⁷⁵

2.5.4 Pelayanan Administrasi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan administrasi adalah upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti kartu keluarga (KK), KTP, Akta dan keperluan pencatatan lainnya.⁷⁶

2.5.5 Faktor Pelayanan Administrasi

Menurut Philip Kotler memberikan lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- a. kepercayaan atau kehandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- b. Daya tanggap yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. Keyakinan yaitu sebuah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

⁷⁵ Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik*, (PT Glora Aksara pratama:2012) Hlm.12-13

⁷⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- d. Empati yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan
- e. Berwujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Faktor-faktor pelayanan diatas bertujuan untuk memudahkan tahapan-tahapa pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi terhadap mahasiswa

2.6 Kerangka Berfikir



GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

3.1.1 Gampong Lamcot

Gampong Lamcot merupakan lokasi yang dipilih dalam penelitian ini, untuk mewakili gampong dari daerah pedesaan. Gampong Lamcot terletak di Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. Gampong Lamcot adalah gabungan dari gampong maheng dan dibawah naungan gampong maheng.karena di gampong lamcot penduduknya sedikit jadi tidak memenuhi syarat untuk pemilihan keuchik maka gampong lamcot pak kechiknya di maheng. Dengan demikian Gampong Lamcot merupakan dusun.

3.1.2 Pembagian Wilayah Gampong

GampongLamcotterdiri dari 3 (tiga) dusun yaitudusunblang, dusunanatara dan dusunJapakeh. Adapun luas wilayah Gampong Lamcot yang terdiri dari:

- | | |
|--------------------------|-------------|
| a. Area Pusat Kampung | : 296,50 Ha |
| b. Area Lahan Sawah | : 162 Ha |
| c. Area Lahan Ladang | : 30 Ha |
| d. Area Lahan Perkebunan | : 40 Ha |
| e. Hutan | : 23 Ha |
| f. Waduk/ Danau/ Situ | : 0 Ha |
| g. Lahan Lainnya | : 42 |

3.1.3 Keadaan Geografis

Gampong Lamcot memiliki batas wilayah, sebagaimana yang tercantum dalam tabel berikut.

Tabel 3.1
Batas Wilayah Gampong Lamcot

No	Batas wilayah	Batasan dengan Gampong	Kecamatan
1.	Sebelah Utara	Bukit/Gunung	Indrapuri
2.	Sebelah Selatan	Krueng Aceh	Aceh Jaya/Pegunungan
3.	Sebelah Timur	Leupung Bruek	Seulimeun/Kota Jantho
4.	Sebelah Barat	Alue Bleut	Indrapuri/Leupung

Sumber data : RPJM (Rencana Pembangunan Jangka Menengah) Gampong Lamcot

3.1.4 Kegiatan Sosial Masyarakat Gampong Lamcot

Berikut beberapa kegiatan dalam kehidupan sosial yang dilaksanakan sehari-hari oleh masyarakat gampong lamcot :

Tabel 3.2.
Jenis Kegiatan Sosial Masyarakat Gampong Lamcot

No	Golongan	Jenis Kegiatan
1.	Pemuda dan Bapak-bapak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalael Khairat setiap malam Minggu 2. Pengajian setiap malam Rabu (Pemuda dan bapak-bapak). 3. Takziah dan yasinan ke rumah warga yang meninggal dunia selama 3 malam berturut-turut. 4. Maulid 5. Isra' Mi'raj

	6. Gotong royong sebulan atau dua bulan sekali
2. Ibu-ibu dan pemudi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gotong royong sebulan sekali 2. Takziah dan yasinan ke rumah warga yang meninggal 3. Membantu keluarga yang berduka selama 7 hari 4. Posbindu 5. Posyandu 6. Kegiatan PKK (Pokja) 7. Pelatihan menjahit dan komputer

Sumber data: Wawancara dengan Zulbahri S.TP (Bendahara Pemuda) dan Munira (Ketua Pemudi) Gampong Maheng. Pada tanggal 04 Juli 2020. Melalui pesan WhatsApp.

3.1.5 Jumlah Penduduk dan Mata Pencaharian Penduduk Gampong Lamcot

Penduduk Gampong Lamcot berjumlah 617 Jiwa, terdiri dari laki-laki 311 jiwa dan perempuan 306 jiwa dan terdapat 153 Kartu Keluarga (KK). Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut

Tabel 3.3.
Jumlah Penduduk Gampong Lamcot

No	Katagori	Jumlah Penduduk	Jumlah KK
1.	Usia 0-17	195 Jiwa	
2.	Usia 18-55	365 Jiwa	
3.	Usia 55 keatas	57 Jiwa	
		617 Jiwa	153 KK

Sumber data : RPJM (Rencana Pembangunan Jangka Menengah) Gampong Lamcot

Berdasarkan tabel di atas, jumlah penduduk Gampong Lamcot adalah 617 jiwa yang sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petani. Selain sebagai petani ada juga yang bermata pencaharian lain. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4.
Mata Pencaharian Masyarakat Gampong Lamcot

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1.	Peternak	11 Orang
2.	Karyawan Swasta	4 Orang
3.	Pegawai Negeri Sipil	4 Orang
4.	Perawat	2 Orang
5.	Wiraswata	2 Orang
6.	Buruh Harian Lepas	4 Orang
7.	Buruh Tani	2 Orang
8.	Sopir	1 Orang
9.	Pedagang	1 Orang
10.	Karyawan Honorer	1 Orang
11.	Tukang Batu	1 Orang
12.	Mengurus Rumah Tangga	36 Orang
13.	Pelajar/mahasiswa	23 Orang
14.	Belum/tidak bekerja	-
15.	Petani	200Orang

16.	Tidakbekerja/ Pengangguran	59 Orang
17.	Pensiunan	-
18.	Nelayan	-
20	Jasa	2 Orang

Sumber data : RPJM Gampong Lamcot dan hasil wawancara dengan Abdul Jalil (Bendahara Gampong Maheng) pada tanggal 5 Juni 2020

3.1.6 Sarana dan Prasarana Gampong Lamcot

Berikut ini beberapa sarana dan prasarana di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar adalah:

Tabel 3.5
Jenis SaranadanPrasaranaGampong

No	SaranadanPrasarana	Jumlah
1.	Kantor Keuchik	Tidak Ada
2.	Puskesmas	Tidak Ada
3.	PuskesmasPembantu	Tidak Ada
4.	Poliklinik	Tidak Ada
5.	PonsyandudanPolindes	Tidak Ada
6.	PerpustakaanDesa	Tidak Ada
7.	GedungSekolah TK	1 Buah
8.	GedungSekolah SD	1 Buah
9.	GedungSekolah SMP	Tidak Ada
10.	GedungSekolah SMA	Tidak Ada

11.	Mesjid	Tidak Ada
-----	--------	-----------

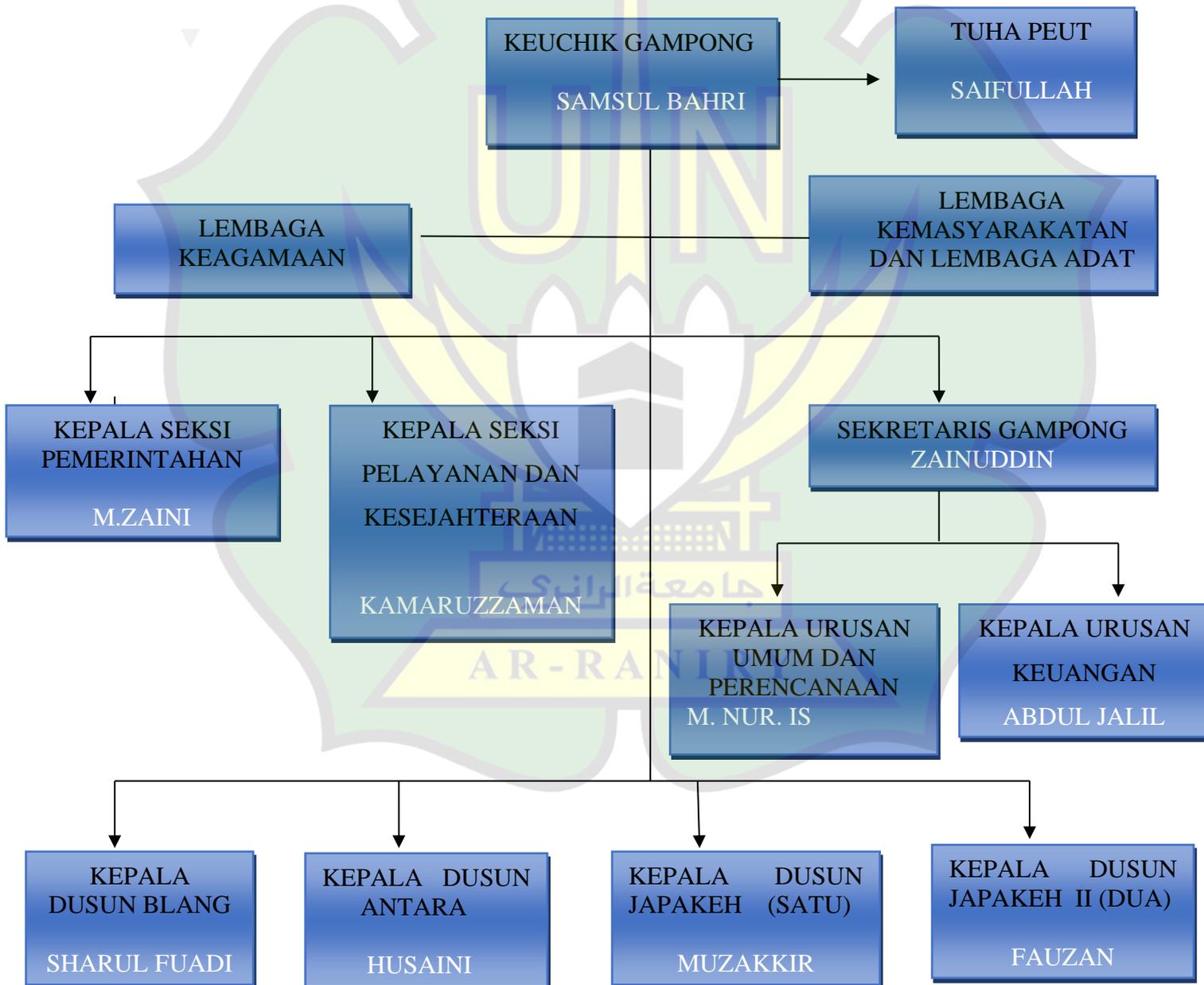
Sumber data : RPJM Gampong Lamcot dan hasil wawancara dengan Abdul Jalil (Bendahara Gampong Maheng) pada tanggal 5 Juni 2020

3.1.7 Struktur Pemerintah Gampong

Jumlah pegawai dilingkungan pemerintah Gampong Lamcot sebanyak 1 orang Keuchik, 1 orang Sekretaris Gampong, 1 orang Bendahara Gampong, 2 Orang Kaur (Kaur umum dan perencanaan, Kaur Keuangan), 2 Orang Kasi (Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan dan Kesejahteraan) dan 4 Orang Kepala Dusun:



STRUKTUR PEMERINTAH
GAMPONG LAMCOT KECAMATAN KUTA COT GLIE
KABUPATEN ACEH BESAR



*Sumber data : RPJM Gampong Lamcot dan hasil wawancara dengan abdul jalil
(Bendara Gampong Maheng) pada tanggal 5 Juni 2020*

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong

Pemerintah desa merupakan sebuah unsur penyelenggaraan pemerintahan yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa bertugas dan tanggung jawab untuk mengurus masyarakat agar terciptanya masyarakat yang sejahtera. Pemerintah desa memiliki peran penting dalam mewujudkan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan tata pemerintahan desa yang transparan. Di antara peran yang harus dijalankan pemerintah desa meliputi pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi, pengelolaan dan pembangunan.

Menurut HAW. Widjaja pemerintah desa adalah kesatuan organisasi pemerintah terendah dibawah kecamatan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan menguruskan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintah nasional dan berada di daerah kabupaten.⁷⁷ Dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah desa yang terpenting adalah pemerintah desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa dan mampu meningkatkan daya saing desanya.

Untuk menjamin terwujudnya kebutuhan masyarakat, pemerintah desa perlu menciptakan kondisi yang aman, nyaman dan memungkinkan bagi setiap masyarakat agar

⁷⁷ Prof Drs. Widjaja HAW. 2003. *Pemerintah Desa/ Marga*. PT Raja Grafindo persada, Jakarta Hlm 3

dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai kemajuan bersama. Oleh sebab itu, pemerintah desa perlu meningkatkan perannya secara aktif dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Pemerintah desa harus melibatkan dirinya secara langsung sehingga pelayanan masyarakat dapat berjalan semaksimal mungkin.

Adapun salah satu tugas pokok yang harus dijalankan pemerintah desa adalah melayani keperluan administrasi masyarakat seperti pengurusan KK, KTP, Akte kelahiran, surat keterangan penduduk, surat kelakuan baik dan lain sebagainya yang merupakan tanda pengenal utama yang harus dimiliki setiap masyarakat. Meskipun pengurusan administrasi di atas tidak dibuat secara langsung oleh pemerintah desa, akan tetapi tanda tangan kepala desa dan stempel desa merupakan syarat utama yang sangat dibutuhkan dalam pengurusan administrasi tersebut.

Demikian pula dengan pemerintah desa yang ada di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar telah berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam pengurusan administrasi warga. Pemerintah desa di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab melayani masyarakat. Meskipun di Gampong Lamcot tidak ada kantor keuchik sebagai sarana utama dalam pelayanan administrasi warga, namun pemerintah desa terus berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi masyarakat.

Sebagaimana observasi yang penulis lakukan di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar terlihat bahwa meskipun tidak ada kantor keuchik, namun pemerintah desa tetap berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap masyarakat yang ingin mengurus administrasi. Pelayanan administrasi di Gampong

Lamcot terjadi di berbagai tempat yang memungkinkan baik di rumah keuchik, rumah sekretaris desa dan tempat lainnya.⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Samsul Bahri selaku keuchik Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar mengenai lokasi terjadinya pelayanan administrasi warga mengatakan bahwa:

“biasanya proses pelayanan administrasi warga terjadi di berbagai tempat yang memungkinkan seperti di rumah keuchik, rumah sekretaris desa, meunasah maupun di warung kopi”.⁷⁹

Wawancara dengan Bapak Zainuddin selaku sekretaris desa Gampong juga menyebutkan bahwa:

“Selama tidak ada kantor keuchik warga yang mengurus administrasi harus datang kerumah keuchik atau sekretaris desa. Karena untuk bangun kantor keuchik tidak ada biaya”.⁸⁰

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak M.Zaini selaku Kepala Seksi Pemerintahan juga menyatakan bahwa:

“Meskipun tidak ada kantor keuchik pelayanan administrasi tetap dilakukan. Yaitu masyarakat datang kerumah keuchik atau sekretaris desa. Nanti baru diarahkan oleh sekretaris desa cara penulisannya”.⁸¹

Pendapat diatas menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi tidak terjadi dikantor keuchik. Hal ini disebabkan tidak adanya sarana yang memadai dalam pelayanan administrasi yaitu belum adanya kantor keuchik. Aparat desa gampong menyebutkan bahwa tidak adanya kantor keuchik dikarenakan biaya pembangunan yang terbatas

⁷⁸ Hasil Observasi Penulis di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar pada tanggal. 4 juni 2020

⁷⁹ Hasil Wawancara Dengan Samsul Bahri (Keuchik) Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 5 juni 2020

⁸⁰ Hasil Wawancara Dengan Zainuddin (Sekretaris) Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

⁸¹ Hasil Wawancara Dengan M.Zaini (Kepala Seksi Pemerintahan) Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

sehingga pelayanan administrasi warga harus dilakukan di rumah. Pemerintah desa telah berupaya mengusulkan pembangunan kantor keuchik dalam rapat musrembang gampong, tetapi yang terlaksana adalah pembangunan gedung serbaguna gampong yang juga belum selesai dikerjakan. Sedangkan prasarana dalam pengurusan administrasi gampong tersedia dengan baik seperti komputer, printer dan lain sebagainya yang mendukung kelancaran proses pengurusan administrasi masyarakat.⁸²

Wawancara penulis dengan Ibu Iriyati selaku masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar menyebutkan:

“bahwa dalam pengurusan administrasi, pemerintah desa telah memberikan pelayanan dengan baik. Pemerintah desa beserta aparat desa menjalankan peranannya dengan semaksimal mungkin dalam melayani masyarakat. Meskipun tidak ada kantor keuchik, proses pengurusan administrasi warga tetap berjalan. Keuchik dan sekretaris desa secara langsung mengurus dan melayani warga yang berkepentingan mengurus administrasi”.⁸³

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pengurusan administrasi di gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh besar, antara lain seperti tidak adanya kantor keuchik yang menjadi sarana utama dalam pelayanan administrasi warga. Selain itu, tidak adanya waktu yang pasti dalam pengurusan administrasi gampong, baik siang maupun malam. Proses pelayanan administrasi hanya terjadi begitu saja tanpa adanya kejelasan waktu berkunjung. Selain itu, tidak adanya jangka waktu yang pasti mengenai selesainya suatu pengurusan administrasi. Terkadang suatu pengurusan

⁸² Hasil Wawancara Penulis Dengan Aparat Desa Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 5 juni 2020

⁸³ Hasil Wawancara Penulis Dengan Iriyati Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

administrasi selesai dalam tempo satu hari dan kadang pula membutuhkan waktu beberapa hari sesuai dengan ada atau tidaknya aparat desa di tempat.⁸⁴

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Samsul Bahri selaku keuchik di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh besar menyebutkan bahwa:

“kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi warga adalah tidak adanya kantor keuchik yang menjadi pusat pelayanan administrasi masyarakat. Tanpa adanya kantor keuchik, masyarakat merasa kesulitan dalam menghubungi maupun menjumpai keuchik”.⁸⁵

Sedangkan wawancara dengan Bapak Zainuddin selaku sekretaris desa menyatakan bahwa:

“Banyak kendala dalam pengurusan administrasi dikantor keuchik seperti waktu pelayanan tidak efektif, kadang masyarakat saat datang kerumah keuchik atau sekretaris mereka tidak ada di tempat. Karena keuchik atau sekretaris juga punya pekerjaan lain. Selain itu masyarakat juga merasa segan karena tidak bisa lama-lama di rumah keuchik atau sekretaris desa”.⁸⁶

Demikian juga wawancara dengan Bapak M.Zaini selaku kepala seksi pemerintahan mengatakan bahwa ada beberapa kendala dalam pengurusan administrasi.

Hal ini dapat dilihat dari ungkapan beliau:

“Sebenarnya ada beberapa kendala dalam mengurus administrasi dengan tidak adanya kantor keuchik. Seperti waktu pelayanan yang tidak jelas. Masyarakat kadang kala masyarakat menyempai keuchik siang hari kadang kala malam hari. Tergantung ada keuchik di rumah. Jika tidak ada keuchik masyarakat harus bolak balek sehingga tidak siap dalam satu hari”.⁸⁷

⁸⁴ Hasil Observasi Penulis di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 4 juni 2020

⁸⁵ Hasil Wawancara Penulis Dengan Bapak Samsul Bahri Keuchik Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 5 juni 2020

⁸⁶ Hasil Wawancara Penulis Dengan Zainuddin Sekretaris Desa Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juni 2020

⁸⁷ Hasil Wawancara Penulis Dengan M.Zaini Kepala Seksi Pemerintahan Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 5 juni 2020

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa ada kendala dalam pengurusan administrasi. Hal ini disebabkan selain menjadi aparat desa, keuchik maupun sekretaris desa dalam kesehariannya memiliki aktivitas atau pekerjaan lainnya disamping menjadi aparat desa. Oleh sebab itu, tanpa ada kantor keuchik, masyarakat merasa kesulitan dalam mengurus administrasi disebabkan tidak adanya waktu yang tetap dalam pengurusan sebuah administrasi. Sedangkan hasil wawancara dengan Ibu Juliana selakumasyarakat di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar menerangkan bahwa:

“Tidak ada kantor keuchik jadi masyarakat merasa kesulitan mencari keuchik. Masyarakat harus bolak balek bertemu keuchik kerana tidak ada keuchik ditempat. sehingga pengurusan administrasi tidak selesai dalam satu hari”.⁸⁸

Pendapat di atas menunjukkan bahwa ada beberapa kendala yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam mengurus administrasi. Diantara penghambat tersebut adalah tidak adanya sarana yang memadai seperti kantor keuchik. Selain itu, tidak adanya waktu yang pasti mengenai keberadaan keuchik baik di rumah maupun di tempat lainnya sehingga masyarakat merasa kesulitan karena harus mencari keuchik di berbagai tempat yang memungkinkan seperti rumah, meunasah, di sawah maupun di warung kopi. Dengan ketiadaan aparat desa di tempat, terkadang masyarakat harus datang berulang kali untuk menjumpai keuchik maupun sekretaris desa. Hal ini membuat jangka waktu pengurusan administrasi menjadi tidak pasti dan menghabiskan banyak waktu. Selain itu tidak adanya kejelasan informasi terkait pengurusan suatu administrasi. Masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan harus bolak-balik menjumpai keuchik atau sekretaris desa dalam mengurus suatu administrasi gampong. Sebagai contoh

⁸⁸ Hasil wawancara Dengan Juliana masyarakat di gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh besar tanggal, 6 juni 2020

dalam pembuatan kartu keluarga (KK), masyarakat yang tidak memiliki pengetahuan lebih dulu menjumpai keuchik dan menjelaskan keperluannya untuk mengurus kartu keluarga (KK), selanjutnya keuchik menjelaskan bahwa masyarakat tersebut harus menjumpai sekretaris desa terlebih dahulu untuk mengambil blanko formulir pembuatan KK baru. Setelah menjumpai sekretaris desa dan mengisi blanko formulir, masyarakat harus kembali menjumpai keuchik untuk memperoleh tanda tangan dan stempel gampong. Hal inilah yang menjadi sebab tidak adanya kejelasan waktu dalam pengurusan suatu administrasi.

Adapun tanggapan Ibu Raiyati selaku masyarakat di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar terhadap proses pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah desa menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan keuchik dan sekretaris desa sangat baik. Masyarakat dilayani dengan ramah dan ikhlas tanpa bayaran”.⁸⁹

Sedangkan Pendapat Ibu Juliana selaku masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar menyatakan bahwa:

“Masyarakat dilayani dengan baik dan ramah. Kalau ada keperluan masyarakat tidak segan berbicara dengan keuchik”.⁹⁰

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa telah melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Proses ataupun tatacara dalam pengurusan administrasi bagi masyarakat ditetapkan oleh pemerintah desa dapat dilaksanakan secara dengan baik, tidak berbelit cepat serta mudah dipahami. Dengan demikian pelayanan yang diberikan pemerintah desa sangat baik karena informasi yang dijelaskan sangat

⁸⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Raiyati Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

⁹⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibu Juliana Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Pemerintah desa juga memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi. Selain itu, pemerintah desa melayani dengan sikap ramah, ikhlas, dan penuh sopan santun. Akan tetapi, lingkungan pengurusan administrasi yang kurang nyaman dikarenakan tidak adanya kantor keuchik sehingga masyarakat merasa segan karena pengurusan administrasi terjadi di rumah keuchik. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa selama ini di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.⁹¹

Bapak Kamaruzzaman Selaku kasi pelayanan juga memberi tanggapan tentang proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Beliau mengatakan bahwa:

“Keuchik dan sekretaris desa telah melaksanakan tugasnya dengan baik, mereka melayani warga dengan tulus tanpa meminta bayaran. Selain itu, sekretaris desa dan keuchik tidak keberatan warga datang kerumah untuk pengurusan administrasi. Karena itu memang udah tugas keuchik dan sekretaris desa”⁹²

Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa peran pemerintah desa dalam mengurus administrasi masyarakat telah dijalankan dengan maksimal, sebagaimana pendapat Masyarakat dan kasi pelayanan yang menilai tugas pemerintah desa telah dilaksanakan dengan baik. Dengan demikian fungsi pemerintah desa telah diwujudkan demi terciptanya masyarakat yang sejahtera.

Untuk mengetahui peran pemerintah dalam melayani masyarakat terkait pengurusan administrasi, maka dapat dilihat dari beberapa indikator berikut ini:

⁹¹ Kesimpulan Hasil Wawancara Penulis Dengan Masyarakat di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar Tanggal 6 juli 2020

⁹² Hasil Wawancara Dengan Bapak Kamaruzzaman Kasi Pelayanan Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

4.1.1 Peran Pemerintah Sebagai Fasilitator

Pemerintah desa sebagai fasilitator harus menyediakan sarana dan prasarana sebagai fasilitas dalam pelayanan administrasi warga dalam hal ini pemerintah telah berupaya menyediakan sarana pelayanan administrasi berupa kantor keuchik akan tetapi tidak terwujud karena tidak adanya biaya. Sedangkan fasilitas lainnya komputer, printer, hvs dan lain sebagainya bersedia dengan lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samsul Bahri selaku keuchik Gampong Lamcot menyebutkan bahwa:

“kalau untuk fasilitas di kantor keuchik sudah memadai seperti komputer, printer, kertas hvs, tetapi kantor keuchiknya belum ada karena biayanya tidak ada”.⁹³ Kalau dari dana desa dulu untuk membangunkan pembangunan kantor keuchik tidak diperbolehkan untuk pembangunan. Tapi kalau sekarang dana desanya udah dibolehkan untuk membangun kantor keuchik. Tapi kami sudah berupaya mengusulkan pembangunan kantor keuchik dalam rapat musrembang. Tetapi yang disetujui gedung serba guna. Sekarang dalam proses pembangunan belum selesai 100%.⁹⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Zainuddin selaku sekretaris desa juga menyebutkan demikian:

“Dulu kantor keuchik tidak dibangun karena tidak ada biaya. Sedangkan dana desa dulu tidak boleh digunakan untuk bangun kantor keuchik, tapi sekarang udah diperbolehkan menggunakan uang tersebut untuk pembangunan kantor keuchik. Cuma yang teralisasi adalah gedung serba guna dan gedung itupun belum selesai dibuat. Tapi fasilitasnya udah lengkap seperti printer, hps, dan komputer”.

Sedangkan M. Zaini selaku kasi pemerintahan juga menjelaskan bahwa:

“kalau untuk fasilitas kantor keuchik udah memadai seperti komputer, printer dan hvs. Tetapi kantor keuchiknya belum dibangun karena biaya belum ada”.⁹⁵

⁹³ Hasil Wawancara Penulis Dengan Bapak M.Zaini kasi pemerintahan di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juli 2020

⁹⁴ Hasil Wawancara Penulis Dengan Samsul Bahri (Keuchik) Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 4 juli 2020

⁹⁵ Hasil Wawancara Penulis Dengan M. Zaini (Kasi Pemerintahan) Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juli 2020

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa keuchik sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyediakan fasilitas pelayanan administrasi seperti kantor keuchik. Akan tetapi tidak juga terealisasi karena tidak disetujui dalam musrembang, dengan demikian keuchik pemerintah desa gampong lamcot sudah menjalankan perannya sebagai fasilitas meskipun pada akhirnya tidak tercapai.

4.1.2 Peran Pemerintah Sebagai Mobilisator

Pemerintah desa sebagai mobilisator berperan mengarahkan setiap masyarakat yang ingin mengurus administrasi agar melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Pemerintah desa dalam hal ini menjelaskan dan memberi informasi kepada masyarakat mengenai tata cara pengurusan administrasi. Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Samsul Bahri selaku keuchik Gampong Lamcot menyatakan bahwa:

“Kepada warga atau masyarakat yang mengurus administrasi agar melengkapi syarat-syarat yang diperlukan serta memberi tau apa saja yang diperlukan. Misalnya ada masyarakat yang mengurus kartu keluarga (KK) keuchik menyuruh warga untuk menjumpai sekretaris desa dulu untuk mengambil blanko formulir. Nanti kalau sudah selesai diisi baru kembali lagi ke keuchik untuk meminta tanda tangan dan stempel”.⁹⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Zainuddin selaku sekretaris desa menjelaskan bahwa:

“Peran pemerintah desa sebagai mobilisator adalah mengarahkan masyarakat dengan jelas. Misalnya, mengenai tata cara pengurusan administrasi dalam pembuatan kartu keluarga (KK), KTP, dan sebagainya. Pemerintah desa menyampaikan kepada warga apa-apa yang dilengkapi. Seperti mau buat surat keterangan kurang mampu maka masyarakat menjumpai keuchik terlebih dahulu, selanjutnya keuchik menyuruh menjumpai sekretaris desa untuk mengambil surat

⁹⁶ Hasil Wawancara Penulis Dengan Samsul Bahri (Keuchik) Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 4 juli 2020

yang udah diketik. Kalau udah selesai balik lagi ke keuchik untuk tanda tangan dan stempel desa”.⁹⁷

Sedangkan wawancara dengan Bapak Kamaruzzaman selaku kasi pemerintahan juga menyebutkan bahwa:

“Peran pemerintah desa sebagai mobilisator mengarahkan yang menguruskan administrasi. Seperti keuchik atau sekretaris desa menjelskan syarat-syarat yang harus dilengkapi dan tata cara pembuatannya apa saja”.⁹⁸

Sebagai wawancara penulis dengan ibu Juliana selaku masyarakat di Gampong Lamcot yang menyatakan bahwa:

“Masyarakat yang mengurus admnistrasi harus lapor ke kechik dulu, setelah itu keuchik mengarahkan ke sektaris desa, baru kemudian menyumpai keuchik untuk meminta tanda tangan dan stempal desa”.⁹⁹

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah desa sebagai mobilisator telah dijalankan dengan baik yakni, telah mengarahkan dalam informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai tata cara pengurusan suatu administrasi. Dengan demikian pemerintah desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik

4.1.3 Peran Pemerintah Sebagai Regulator

Pemerintah sebagai regulator berperan memberi arahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam hal ini pemerintah desa menetapkan aturan-aturan yang bersifat membina masyarakat sesuai standar operasional yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dari observasi penulis di Gampong Lamcot bahwa pemerintah desa

⁹⁷ Hasil Wawancara Penulis Dengan Zainuddin Selaku Sekretaris Desa Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juli 2020

⁹⁸ Hasil Wawancara Penulis Dengan M. Zaini Selaku Kasi PEmerintahan Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juli 2020

⁹⁹ Hasil Wawancara Penulis Dengan Juliana Selaku Masyarakat di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar, tanggal 6 juni 2020

menerapkan standar operasional yang berlaku dalam pengurusan administrasi seperti harus melapor pada keuchik terdahulu kemudian selanjutnya diproses oleh sekretaris desa.¹⁰⁰

Hasil wawancara dengan Bapak Samsul Bahri menjelaskan bahwa:

“Dalam melayani pengurusan administrasi ada tata cara yang berlaku atau ada standar operasional tidak boleh dibuat begitu saja. Segala pengurusan administrasi harus diketahui oleh keuchik, karena membutuhkan tanda tangan keuchik. Tanda tangan itu tidak bisa diwakili. Oleh karenanya pengurusan administrasi itu harus melalui keuchik atau sekretaris desa terlebih dahulu”.¹⁰¹

Demikian juga wawancara dengan Bapak Zainuddin selaku sekretaris desa menyatakan bahwa:

“Peran pemerintah desa sebagai regulator adalah melayani masyarakat sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Pengurusan administrasi harus sesuai dengan standar operasional. Segala sesuatu harus diketai oleh keuchik”.¹⁰²

Kepala seksi pemerintah Bapak M. Zaini juga menyebutkan bahwa:

“Peran pemerintah desa sebagai regulator adalah menjalankan tugas-tugasnya dan tanggung jawab sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Keuchik atau Sekretaris desa mengurus administrasi masyarakat sesuai dengan kenyataan. Maksudnya keuchik dan sekretaris tidak desa memalsukan data atau penipuan data-data penduduk. Sekretaris desa dan keuchik tidak menyalah gunakan wewenang”.¹⁰³

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa peran pemerintah desa sebagai regulator sudah dilaksanakan dengan baik. Pemerintah desa yang berfungsi membimbing dan mengarahkan masyarakat dalam mengurus administrasi telah

¹⁰⁰ Hasil Observasi Penulis di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 4 juni 2020

¹⁰¹ Hasil Wawancara Penulis Dengan Samsul Bahri Keuchik Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juni 2020

¹⁰² Hasil Wawancara Penulis Dengan Zainuddin Sekretaris Desa Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juni 2020

¹⁰³ Hasil Wawancara Penulis Dengan M. Zaini Kasi Pemerintahan Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juni 2020

terlaksana. Pemerintah desa melayani masyarakat berdasarkan aturan atau standar operasional (SOP) yang telah ditetapkan. Dalam hal pemerintah desa tidak menyalahgunakan wewenang di kekuasaannya. Pemerintah desa juga tidak melakukan penipuan atau pemalsuan data kependudukan. Seperti pemalsuan data syarat miskin dan sebagainya. Dengan demikian pemerintah desa menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sesuai dengan amanat Undang-Undang yang berlaku.

4.2 Sistematika Pelayanan Administrasi Di Gampong Lamcot

Menurut A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.¹⁰⁴

Pelayanan administrasi adalah upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti kartu keluarga (KK), KTP, Akta. Dalam hal ini pemerintah desa tidak membuat administrasi tersebut. Secara langsung akan tetapi hanya bersifat memberikan surat pengantar yang dilengkapi tanda tangan dan stempel. Selanjutnya prosesnya pembuatan administrasi tersebut dilakukan oleh dinas yang bersangkutan.

Untuk mencapai kelancaran proses pelayanan administrasi perlu adanya penetapan sistematika atau tata cara berlaku. Hal ini bertujuan untuk mengatur dan mengarahkan masyarakat sehingga proses pelayanan administrasi dapat berjalan

¹⁰⁴ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002). Hlm. 26-27.

sebagaimana mestinya. Sistematika pelayanan yang dimaksud harus sesuai dengan standar operasional pemerintah desa agar memudahkan masyarakat ingin mengurus administrasi.

Adapun tata cara pengurusan administrasi di Gampong Lamcot telah diatur sedemikian rupa untuk memudahkan setiap masyarakat memenuhi kebutuhan administrasinya. Sistematika pengurusan tersebut sangat mudah dipahami oleh masyarakat serta dapat dijalankan. Masyarakat dapat memahami dengan mudah dalam proses dan alur pengurusan. Diantara tatacara atau pengurusan administrasi gampong dapat dilihat pada aktivitas yang dilakukan masyarakat. Setiap masyarakat biasanya melapor terlebih dahulu ke kechik mengenai keinginannya. Kemudian kechik mengarahkan warga agar menjumpai sekretaris desa terkait pengambilan syarat-syarat yang harus diisi. Kemudian sekretaris desa membuat syarat ataupun kelengkapan administrasi yang dibutuhkan dan mengarahkan masyarakat agar kembali menjumpai kechik¹⁰⁵

Pengamatan diatas sejalan dengan pendapat Bapak Samsul Bahri selaku keuchik Gampong Lamcot nyang menerangkan bahwa:

“Mengenai tatacara pengurusan administrasi pertama-tama masyarakat melapor kepada keuchik dirumah, selanjutnya masyarakat datang kerumah sekretaris desa untuk mengambil perlengkapan syarat-syaratnya atau blanko formulir ataupun membuat surat-surat lainnya, sudah selesai dibuat maka sekretaris desa menyuruh masyarakat untuk meminta tanda tangan kechik dan stempel desa”.¹⁰⁶

Sedangkan menurut Bapak Zainuddin Selaku Sekretaris desa mengatakan bahwa:

¹⁰⁵ Hasil Observasi Penulis di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 4 Juni 2020

¹⁰⁶ Hasil Wawancara Penulis Dengan Samsul Bahri Keuchik Gampong Lamcot kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 5 juni 2020

“tata caranya boleh kerumah keuchik dulu atau kerumah sekretaris desa dulu. Selanjutnya baru dijelaskan tata caranya, Apakah harus melengkapi surat atau langsung tanda tangan keuchik.”¹⁰⁷

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tatacara atau sistematika pengurusan administrasi di Gampong Lamcot diatur dengan sedemikian rupa agar proses berjalan lancar dan mencapai hasil yang maksimal. Sistematika pengurusan administrasi ini bersifat mengarahkan dan mengatur sehingga alur pelayanan administrasi berjalan terarah.

Sedangkan wawancara penulis dengan ibu Raiyati selaku masyarakat di Gampong Lamcot menjelaskan bahwa:

“Tatacara pengurusan administrasi pertama kali adalah lapor kechik dulu selanjutnya datang ke sekretaris desa untuk diketik surat atau ambil syarat pembuatan administrasi. Kemudian baru kembali ke kechik untuk meminta tanda tangan dan stempel desa”.¹⁰⁸

Ibu Juliana juga menyatakan bahwa:

“Cara-cara pengurusannya adalah melapor ke keuchik dulu, nanti keuchik menjelaskan harus menjumpai sekretaris desa untuk membuat surat atau ambil formulir. Baru jumpa lagi dengan keuchik untuk tanda tangan untuk stempel”.¹⁰⁹

Berdasarkan pendapat diatas dapat dipahami bahwa sistematika pengurusan administrasi harus sepengetahuan keuchik. Pada dasarnya masyarakat datang terlebih dahulu kepada keuchik atau ke sekretaris desa dan menjelaskan keperluan yang dimaksud. Seperti dalam pembuatan kartu keluarga (KK) bagi keluarga baru atau warga pindah dari kampung lain yang ingin mengganti alamat kartu keluarga (KK). Maka langkah pertama

¹⁰⁷ Hasil Wawancara Penulis Dengan Zainuddin Sekretaris Desa Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 6 juni 2020

¹⁰⁸ Hasil Wawancara Penulis Dengan Raiyati Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 Juni 2020

¹⁰⁹ Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Julianan Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal, 5 juni 2020

harus mendatangi sekretaris desa, selanjutnya sekretaris desa mengarahkan warga untuk mengisi blanko/formulir pembuatan. Jika telah selesai maka langkah berikutnya adalah warga diharuskan menjumpai keuchik untuk menandatangani tanda tangan kartu keluarga (KK) serta memperoleh stempel gampong. Kemudian formulir tersebut dibawa keperwakilan Disdukcapil untuk mengurus kartu keluarga (KK) baru. Demikian pula dalam proses pembuatan KTP warga terlebih dahulu menjumpai keuchik dan menyampaikan keperluan untuk membuat KTP. Keuchik selanjutnya mengarahkan masyarakat agar menjumpai sekretaris desa guna pembuatan surat keterangan penduduk. Jika telah selesai maka surat tersebut dibawa kepada keuchik agar di tanda tangani dan diberi stempel gampong.¹¹⁰

Adapun berkaitan dengan standar operasional dalam proses pelayanan administrasi di Gampong Lamcot, Bapak Samsul Bahri selaku keuchik menyatakan bahwa:

“Untuk pengurusan administrasi ada sistem atau aturan yang berlakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu setiap pengurusan administrasi harus dilakukan dengan sepengetahuan keuchik. Karena setiap pengurusan administrasi masyarakat memerlukan tanda tangan keuchik dan stempel desa”.¹¹¹

Demikian pula pendapat Bapak Zainuddin selaku sekretaris desa mengatakan bahwa:

“Setiap pengurusan administrasi warga tetang kependudukan selalu berhubungan dengan keuchik. Semua surat itu harus ada tanda tangan keuchik. Bearti standar operasional pelayanan administrasi adalah memenuhi syarat dan memiliki tanda tangan keuchik atau stempel desa”.¹¹²

¹¹⁰ Kesimpulan Hasil Wawancara Dengan Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

¹¹¹ Hasil Wawancara Penulis Dengan Bapak Samsul Bahri Keuchik Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 5 juni 2020

¹¹² Hasil Wawancara Penulis Dengan Bapak Zainuddin Sekretaris Desa Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan administrasi masyarakat diatur dalam sebuah sistem yang baku. Aturan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan agar proses pelayanan kebutuhan warga dapat terpenuhi dengan baik. Selain itu, sistematika pelayanan administrasi yang berpacu pada standar operasional menjadi acuan dasar bagi pemerintah desa dalam melayani kebutuhan masyarakat terkait pengurusan administrasi.

Sedangkan jangka waktu pengurusan suatu administrasi masyarakat tidak bersifat tetap dan pasti. Adapun lamanya waktu yang diperlukan dalam mengurus administrasi masyarakat tergantung pada keberadaan keuchik di gampong. Karena tidak adanya kantor keuchik, masyarakat harus menjumpai keuchik di rumah yang belum tentu berada ditempat, mengingat keuchik memiliki pekerjaan lain di samping menjadi aparat desa. Kadang kala pengurusan administrasi dapat selesai dalam tempo sehari dan terkadang butuh waktu beberapa hari mengingat adanya berbagai faktor penghambat seperti telah disebutkan sebelumnya seperti ketiadaan keuchik di tempat dan lain sebagainya.

Hal ini sejalan dengan hasil observasi yang penulis lakukan bahwa jangka waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi di Gampong Lamcot tidak pasti. Terkadang pengurusan administrasi dapat selesai dalam waktu satu hari dan kadang kala masyarakat harus menunggu beberapa hari dikarenakan keuchik sedang berada di luar wilayah kerjanya.¹¹³ Demikian pula pendapat keuchik yang menyatakan bahwa:

¹¹³ Hasil Observasi Penulis di Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar, tanggal 4 juni 2020

“Proses pembuatan administrasi tidak tentu selesainya, minimal selesai dalam satu hari. Namun kadang-kadang harus menunggu waktu satu minggu jika keuchiknya tidak ada ditempat.misalnya pulang kampung”.¹¹⁴

Bapak Zainuddin selaku sekretaris desa juga menyatakan bahwa:

“Pembuatan administrasi membutuhkan waktu tergantung ada atau tidak keuchiknya di tempat. Jika ada keuchik satu hari siap kalau tidak ada keuchik kadang harus menunggu beberapa hari”. Karena yang dibutuhkan tanda tangan keuchik dan stempel”¹¹⁵.

Dari hasil wawancara di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa jangka waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi tidak ada kepastian mengingat berbagai faktor seperti tidak adanya keuchik ditempat, tidak lengkapnya syarat yang diminta dan lain sebagainya.

Hasil wawancara penulis dengan Ibu Juliana selaku masyarakat terkait jangka waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi menjelaskan bahwa:

“Proses pengurusan administrasi mudah dan tidak berbelit, hanya saja jangka waktunya yang tidak pasti.kadang satu hari langsung selesai, kadang masyarakat harus bolak-balik untuk mencari keuchik karena tidak ada di tempat”.¹¹⁶

Sedangkan Ibu Raiyati menjelaskan bahwa:

“Biasanya pembuatan administrasi itu tergantung pada keuchik. Kalau ada keuchik cepat selesai kalau tidak ada keuchik harus balek lagi. Kadang sampai tiga hari tidak selesai karena tidak ada keuchik di gampong”.¹¹⁷

¹¹⁴ Hasil Wawancara Penulis Dengan Bapak Samsul Bahri Keuchik Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 5 juni 2020

¹¹⁵ Hasil Wawancara Penulis Dengan Bapak Zainuddin Sekretaris Desa Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

¹¹⁶ Hasil Wawancara Penulis Dengan Juliana Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

¹¹⁷ Hasil Wawancara Penulis Dengan Raiyati Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanggal 6 juni 2020

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa jangka waktu pengurusan administrasi tidak ada kepastian. Karena cepat atau lambatnya proses pengurusan administrasi tergantung pada keuchik yang menjadi pemegang peran dalam melayani masyarakat. Disamping itu, ketiadaan kantor keuchik merupakan sebab utama tidak adanya kejelasan waktu yang diperlukan. Selain itu masyarakat merasa kesulitan menjumpai keuchik di kediamannya mengingat tidak adanya jadwal pelayanan yang ditetapkan pemerintah desa sehingga masyarakat merasa segan untuk berlama-lama berada di rumah keuchik.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistematika atau tata cara pengurusan administrasi di Gampong Lamcot dilaksanakan dengan standar operasional (SOP) yang berlaku. Pengurusan administrasi dilakukan dengan sepengetahuan keuchik. Hal ini dikarenakan tanda tangan keuchik dan stempel desa tidak dapat dialihkan oleh orang lain dan disalah gunakan. Sehingga proses pelayanan administrasi hanya dijalankan oleh keuchik dan sekretaris desa. Dengan demikian administrasi di Gampong Lamcot menjadi tanggung jawab pemerintahan desa.

Dalam tatanan pemerintahan terhadap pelayanan administrasi gampong sudah dilaksanakan secara sistematis, terstruktur dan terorganisir. Namun aktivitasnya tetap dilakukan sesuai dengan mekanisme yang tumbuh dan berkembang sebagai kebiasaan dalam kehidupan masyarakat.

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Gampong Lamcot kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar dengan menggunakan Data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Pemerintah Desa Dalam pelayanan Adminitrasi Bagi Masyarakat Gampong:

Pemerintah desa telah berupaya menjalankan perannya dengan baik yaitu melayani masyarakat dengan membantu mengurus keperluan administrasi kependudukan. Pemerintah desa telah semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan menyediakan sarana dan prasarana publik. Pemerintah desa juga memberikan informasi dan mengarahkan masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat pengurusan administrasi.

- a. Pemerintah desa juga menjalankan perannya sebagai fasilitator yaitu sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyediakan fasilitas pelayanan administrasi seperti kantor keuchik. Akan tetapi tidak juga terealisasi karena tidak disetujui dalam musrembang, dengan demikian keuchik pemerintah desa Gampong Lamcot sudah menjalankan perannya sebagai fasilitator meskipun pada akhirnya tidak tercapai.
- b. Pemerintah desa juga menjalankan perannya sebagai Mobilisator yaitu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat ataupun proses pengurusan administrasi pemerintah desa dalam

melayani masyarakat sedemikian rupa, sehingga pengurusan administrasi terlaksana dengan baik.

- c. Pemerintah desa juga melaksanakan fungsi dan perannya sebagai regulator dalam melayani masyarakat, pemerintah desa dalam hal ini mengarahkan dan melayani pengurusan administrasi masyarakat sesuai standar operasional yang berlaku (SOP), sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi. Dengan demikian pemerintah desa di Gampong Lamcot telah terlaksanakan dengan baik.

2. Sistematika atau alur pengurusan administrasi di Gampong Lamcot yakni setiap masyarakat harus melapor pada keuchik terlebih dahulu. Selanjutnya keuchik mengarahkan ke sekretaris desa dan kemudian masyarakat mendatangi keuchik kembali untuk meminta tanda tangan dan stempel desa.

5.2 Saran

1. Kepada perangkat gampong lamcot, baik itu keuchik dan jajarannya agar membuat profil gampong dalam bentuk buku, supaya bisa menjadi pedoman atau dukumen yang akan di gunakan untuk kepentingan lainnya.
2. Saran peneliti untuk aparaturnya menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di gampong lamcot, supaya pelayanan yang diberikan lebih efektif dan maksimal.
3. Masyarakat harus Peka dan paham akan hak dan kewajiban sebagai masyarakat, Sehingga dapat menuntut aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan pasal 23 tentang pengelolaan sarana, pelayanan dan fasilitas pelayanan public

DAFTAR PUSAKA

Daftar Rujukan Undang-Undang:

Lihat pasal 55 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa
Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah
Undang-Undang No.11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh
Qanun Nomor 5 Tahun 2003 tentang pemerintahan Gampong
Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 72 Tahun 2005 tentang Desa
Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015
Permen Dagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan organisasi dan tatakerja
(SOT)

Daftar Rujukan Buku:

Angara Sahya, *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori Dan Fakta Dalam Upaya Mewujudkan Good Governence* (Bandung: Pustaka Setia, 2016)
Anggito Albi dan Setiawan Johan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak 2018).
Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002).

- Ibrahim Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, (Bandung:CV Mandar Mju, 2008)
- Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2007).
- J.MoleongLexy, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010).
- Musfiqon, *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Prestasi Public Publisher, 2012).
- MukaromZainal, Muhibuddin WijayaLaksana, *Manajemen Pelayanan public*, (Bandung Pustaka Setia,2015).
- M. Hajon Philip, et Syarifuddin, *Hukum Administrasi Negara*, (Banda Aceh:Syiah Kuala Universitas press:2010.
- P. Ratu Ile token, *manajmen penelitian guru untuk pendidikan bermutu*, (Jakarta:PT grasindo,2016).
- Suhardono, Edy.1994. *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan implikasisnya*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Syafri Wirman, studi Tentang Administrasi Publik, (PT Glora Aksara pratama:2012).
- T. Keban Yeremias, *Enam Strategis Administrasi Publik Konsep tooridanisu*, (Gava Media,Yogyakarta:2014)

Daftar Rujukan Skripsi

Astusi Emi dwi. *Gambaran proses kegiatan pembinaan terpadu penyakit tidak menular puskesmas sempu kabayu wangi*, Skripsi diterbitkan, universitas jember, 2015.

Dumpa Abdul Azis, *Perbandingan Pemerintahan Desa Dan Kelurahan Di Kabupaten Luwu Ditinjau dari Perspektif Otonomi Daerah*, Skripsi diterbitkan (Universitas Hasanuddin Makassar:2014).

Damanik, Ephani Anggara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten simalungun*, Skripsi diterbitkan (USU:2019).

Hendra Tri, *peran pemerintah daerah dalam menjamin ketertiban umum dan perlindungan untuk pengembangani nvestasi*, Skripsi diterbitkan (Fisip Lampung:2017),

Marzihan Amin, *Analisis Fungsi Administrasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Didesa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*, Skripsi diterbitkan,(UIN Suska, Pekanbaru,2013)

Ramadhani Vintya Dwi, *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dikantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*, Skripsi diterbitkan (UniversitasNegeri Yogyakarta:2015).

Sari MutiaKemala, *Efektifitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Terhadap Pembangunan Gampong Di kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat*, Skripsi diterbitkan (UniversitasTeuku Umar, Fisip,Meulaboh:2014).

Daftar Rujukan Jurnal

ArsjadMuhFachri, *Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*, (Universitas Gorontalo:2018), *Jurnal Of Public Administration Studies*, Volume 1-No.1-April 2018.

Deibby, *Peran kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan di desa tatelisatu kecamatan mandolang kabupatenminahasa*, (UIN sam ratulangi:2016) *jurnal Politico*

Firdaus Emilda, *Badan Permusyawaratan Desa Dalam Tiga Periode Pemerintahan Di Indonesia*, Pekanbaru, *Jurnal Ilmu Hukum* Volume 2 No.2.

Mutiawanthi, *Tantangan “Role” Peran yang Dihadapi oleh Mantan Perawat IJ-EPA Setelah Kembalike Indonesia*, *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, Vol. 4, (2), (2017).

Panjaitan Erdipa, RosmalaDewi, DKK, *Peran pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*, (UMA:Juni 2019,PERSPEKTIF,8(1)(2019), Diakses pada tanggal 2 Maret 2010,

Putri Liasartika, *Kewenangan Desa dan Penetapan Peraturan Desa*, Pekanbaru:2016, *Jurnal Legislasi Indonesia* Vol.13 No.02-Juni.2016.

Pakeh Aduwina, *peran Keuchik dalam penyelenggaraan pembangunan gampong*, Acehbarat :2018, *Jurnal public policy*.

RakuyatYayat, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu*, *Jurnal Ilmiah Magister ilmuadministrasi (JIMIA)NO.2 Tahun XI Juni 2017*.

SyahriM.Alfi, *Peran Dan Wewenang Majelis Tuha Peut Dalam Membuat Kebijakan Partai Aceh (Studi Kasus Dewan Pimpinan Partai Aceh)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, Vol. 3, (1-22), (2018).

Sugiman, *Pemerintah Desa, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Binamulia Suryadarma*, Vol.7 No.1, Juli 2018.

Suwarno Joni, *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (studi pelayanan Ktp dan KK didesa teluk kepayang kecamatan kusanhulu kabupaten tanah bumbu, (Fisip Universitas lambung mangkurat:2012) Jurnal politik dan ilmu pemerintahan lokal, Volume edisi 1 dan 2 juli Desember 2012.*

DaftarRujukanBerita/Web

<https://acehtribunnews.com> diakses pada tanggal 30 November 2019

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Kamus bahasa Indonesia*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016) Diakses Tanggal 2 Maret 2020. Situs. www.kbbi.kemendikbud.go.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 342/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

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.
- 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 Pemerintah 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 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
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. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **22 Januari 2020**

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Menunjuk Saudara :
1. Dr. S. Amirul Kamar, MM, M.Si Sebagai pembimbing pertama
2. Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si. Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Vina Susana
- NIM : 160802100
- Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



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



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

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

Nomor : B-1157/Un.08/FISIP I/PP.00.9/07/2020
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar

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

Nama/NIM : **VINA SUSANA / 160802100**
Semester/Jurusan : **VIII / Ilmu Administrasi Negara**
Alamat sekarang : **Lampeunurut, Aceh Besar**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar**

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

Banda Aceh, 03 Juli 2020

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 23 Desember
2020

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.



**PEMERINTAHAN KABUPATEN ACEH BESAR
KECAMATAN KUTA COT GLIE
GAMPONG MAHENG**

Aceh Besar, 06 Juli 2020

Nomor : / 2021 / MH / 2020
Lampiran : -
Perihal : Selesai Melakukan Penelitian

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Pemerintahan UIN
Ar-raniry
di-
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat saudara Nomor B-1157/Un:08/FISIP I/PP.00.9/07/2020 tanggal 03 Juli 2020 Perihal Permohonan Izin Penelitian, dapat kami sampaikan bahwa mahasiswa yang bernama di bawah ini:

Nama : **Vina Susana**
Nim : 160802100
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Telah melaksanakan penelitian selama jangka waktu 3 hari dan penelitian langsung ke lapangan sejak tanggal 04 Juli 2020 s.d 06 Juli 2020 untuk keperluan penulisan skripsi yang berjudul “**Peran pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar**”.

Demikian rekomendasi penelitian ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Terimakasih.



Ketuchik Gampong Maheng

Samsul Bahri
Samsul Bahri

LAMPIRAN:

PEDOMAN WAWANCARA

Dengan judul

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI BAGI
MASYARAKAT GAMPONG LAMCOT KECAMATAN COT GLIE
KABUPATEN ACEH BESAR**

DAFTAR PERTANYAAN

A. Pemerintah Desa (Kepala Desa, Sekretaris Desa, , Kasi Pelayanan)

- a. Dimana terjadinya pelayanan administrasi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- b. Apakah Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi?
- c. Mengapa di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tidak ada kantor keuchik?
- d. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- e. Bagaimana Proses pelayanan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar seperti pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, dan lain sebagainya tanpa adanya kantor keuchik?
- f. Apakah proses pelayanan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar berjalan lancar tanpa ada kantor keuchik?
- g. Apakah yang menjadi faktor penghambat, sehingga digampong lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar belum mempunyai kantor keuchik?
- h. Apakah ada SOP yang mengatur tentang pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- i. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi, seperti pembuatan kartu keluarga, surat tanda kurang mampu, dan

lain sebagainya di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?

B. Masyarakat Gampong Lamcot:

- a. Bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- b. Bagaimana pendapat masyarakat terhadap ketiadaan kantor keuchik di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- c. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap proses pelayanan administrasi oleh pemerintah desa selama ini? (Apakah berbelit, lama, dsb dengan kondisi gampong lamcot yang belum ada kantor kepala desa?)
- d. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah desa dengan kondisi gampong lamcot yang belum ada kantor keuchik?
- e. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi bagi masyarakat di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- f. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- g. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar selama ini?
- h. Apa harapan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- i. Apakah yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- j. Apakah pemerintah desa melaksanakan tugas, pokok, dan fungsi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dengan kondisi gampong lamcot yang belum ada kantor keuchik?

C. Kepala Kasi Pemerintahan

- a. Mengapa di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar belum ada kantor keuchik?
- b. Bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- c. Bagaimana proses pelayanan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar tanpa ada kantor keuchik?
- d. Apakah sudah ada rancangan mengenai pembangunan kantor keuhik yang berkaitan dengan pelayanan administrasi di Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- e. Bagaimana kinerja pemerintah desa dalam hal pelayanan administrasi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- f. Bagaimana peran pemerintah desa sebagai fasilitator dalam pelayanan administrasi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- g. Bagaimana peran pemerintah desa sebagai mobilisator dalam pelayanan administrasi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?
- h. Bagaimana peran pemerintah desa sebagai regulator dalam pelayanan administrasi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar?

FOTO DOKUMENTASI



جامعة الانبار





جامعة الرانيري

AR-RANIRY