

**TATA KELOLA PEMERINTAH DESA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI GAMPONG
PINEUNG KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

M. SAIFAN AMARIS

NIM. 160802046

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

DARUSSALAM-BANDA ACEH

1443 H/ 2022 M

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.Saifan Amaris
NIM : 160802046
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas : Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 07 April 1998

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 karya ilmiah 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 bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian 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 dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, Juli 2022

Yang menyatakan,



M.Saifan Amaris

SKRIPSI

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

Diajukan oleh :

M. SAIFAN AMARIS

NIM. 160802046

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

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



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

NIP. 19781016200811011



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

NIP. 199007022020121010

TATA KELOLA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DIGAMPONG PINEUNG BANDA ACEH


SKRIPSI

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

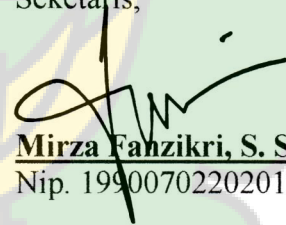
Pada Hari : Senin , 28 Desember 2022 M
4 Jumadil akhir 1444 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed
NIP. 197810162008011011

Sekretaris,


Mirza Fanzikri, S. Sos, I., M.Si.
Nip. 199007022020121010

Penguji I,


Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007

Penguji II,


Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.
NIP. 199011192022031001

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


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

ABSTRAK

Pada tingkat Desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Dalam konteks Tata kelola pemerintahan yang baik (Good governance) berbeda-beda. Namun setidaknya sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan good governance mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak diantara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik good governance yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) desa dalam tata kelola pemerintahan desa di Gampong Pineung Untuk mengetahui pelaksanaan pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Pineung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam tata kelola pemerintahan di Kantor Desa Gampong Pineung Kota Banda Aceh sudah berjalan dengan sangat baik dan tidak terdapat hambatan dalam penerapannya. Pemerintah Desa Gampong Pineung telah menerapkannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dari semua bidang yang ada pada Pemerintahan Gampong Pineung telah menjalankan semua pelayanan publik secara sistematis dan terstruktur.

Kata Kunci: *Tata Kelola Pemerintah Desa, Pelayanan Publik, Gampong Pineung*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Nikmat dan hidayah-nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Tata Kelola Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Gampong Pineung Kota Banda Aceh”, Selanjutnya shalawat beriring salam saya sampaikan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah ke alam berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasehat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan.

Dalam proses penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, Oleh karena itu dengan penuh hormat saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahma, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
3. Muazzinah, MPA. Selaku ketua program Studi Ilmu Administrasi Negara.

4. Muhammad Thalal, Lc., M.S., M.Ed., selaku pembimbing I dan Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan-bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, beserta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah ikut membantu dalam menyiapkan segala keperluan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang teristimewa untuk keluarga tercinta terutama Ibu, ayah, abang, kakak serta adek yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih untuk seluruh dosen yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Terima kasih kepada teman-teman leting 2016 yang telah setia menemani dan membantu apa saja, kapan saja dan dimana saja terutama dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Kepada para informan Kantor Keuchik Gampong Pineung Kota Banda Aceh yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas waktu dan kesediaannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk

kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, Desember 2022

Penulis,

M. Saifan Amaris

NIM. 160802046



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat penelitian	5
1.5. Penjelasan Istilah.....	6
1.6. Metode Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Prinsip-Prinsip Good Governance.....	14
2.3 Pemerintahan Desa	17
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	24
2.5 Standar Pelayanan Minimal.....	27
2.6 Kerangka Berfikir.....	31
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
3.1.1. Gampong Pineung.....	35

3.1.2. Visi dan Misi	35
3.1.3. Struktur Organisasi.....	37
3.1.4. Tugas Pokok Dan Fungsi	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerapan SPM Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa	45
4.2 Pelaksanaan Pelayanan Publik	48
4.2.1 Perosedur Pelayanan	48
4.2.2 Waktu Penyelesaian	50
4.2.3 Biaya atau Tarif.....	52
4.2.4 Produk Pelayanan.....	54
4.2.5 Kompetensi Pelaksana.....	55
4.2.6 Sarana dan Prasarana.....	57

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

DAFTAR TABEL

Tabel 1.6.4 Informan Penelitian.....	8
Tabel 3.1. Tingkat Pendidikan Masyarakat Gampong Pineung.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6	Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Gampong Pineung.....	37
Gambar 3.1.5	Angka Penduduk Gampong Pineung	43
Gambar 4.2.1	Alur Prosedur Pelayanan.....	49
Gambar 4.2.5.	Fasilitas kantor Keuchik.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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 publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹. Sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan 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 pelayanan

¹Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik *Diakses* <https://peraturan.bpk.go.id/> pada Tanggal 05 April 2022

kepada publik pemerintahan yang baik, serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan². Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya pelayanan kepada publik pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan³. Pemerintah Desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat⁴.

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. Misalnya, dengan adanya kantor keuchik masyarakat lebih

² Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Publik *Diakses* <https://peraturan.bpk.go.id/> pada Tanggal 05 April 2022

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

⁴ Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi, DKK, *Peran pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas. Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. UMA :Juni 2019, perspektif, 2019. Hlm.33.

mudah, untuk mengakses pelayanan publik. Kantor *keuchik* merupakan sarana pendukung dalam pengoptimalkan pelaksanaan fungsi manajemen kerja organisasi yang memberikan citra dan kewibawaan para aparatur dalam melayani masyarakat gampong.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa menyatakan bahwa Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa. Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal⁵. Dalam pasal 2 Standar Pelayanan Minimal Desa yang disingkat menjadi SPM Desa memiliki maksud untuk mendekatkan, mempermudah, transparansi, dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁶

Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar. Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah

⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang *Pelayanan Minimal Desa (SPM)* Diakses <https://peraturan.bpk.go.id/> Pada Tanggal 05 April 2022.

⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang *Pelayanan Minimal Desa (SPM)* Diakses <https://dpmg.bandaacehkota.go.id/> Pada Tanggal 05 April 2022.

keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat.

Pineung merupakan salah satu gampong yang ada di Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, provinsi Aceh. Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Selama ini Kantor *Keuchik* Gampong Pineung telah memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Kantor *Keuchik* diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan yang baik harus didukung oleh para pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Tata Kelola Pemerintah Desa Gampong Pineung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Pineung Kota Banda Aceh.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) desa dalam tata kelola pemerintahan desa di *Gampong Pineung*?
2. Bagaimana pelaksanaan pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik di *Gampong Pineung*?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) desa dalam tata kelola pemerintahan desa di *Gampong Pineung*
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan publik di *Gampong Pineung*.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Manfaat secara teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wacana tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat.

3. Manfaat secara praktis

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada pemerintah desa mengenai peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah yang dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi. Sesuai dengan judul penelitian yaitu "*Tata Kelola Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Pineung Kota Banda Aceh*", Maka Penjelasan istilah yang perlu dijelaskan, yaitu :

- a. Tata Kelola merupakan suatu tindakan dalam cara menempatkan dalam hal-hal tertentu yang di mana sesuai dengan tugas dan fungsi.
- b. Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga Negara.
- c. Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar.

- d. Desa merupakan wilayah administratif negara dalam skala terkecil yang mengurus dengan sendirinya dan melaksanakan kebijakan negara dan Kabupaten/kota.
- e. Pelayanan merupakan suatu tindakan mengurus kebutuhan konsumen.
- f. Publik adalah sekumpulan orang yang mempunyai kebutuhan yang besar.
- g. Keuchik merupakan kepala desa/ lurah dalam bahasa Aceh, Keuchik menjadi pemimpin desa yang mempunyai wewenang membenahi wilayahnya, dan menyelenggarakan kepentingan Nasional.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan peneliti adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain.⁷ Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.⁸ Data yang didapatkan

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.1.

⁸ Nana Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 60.

kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul.

1.6.2. Lokasi Penelitian

Menurut Lexy J. Moleong dalam menentukan lokasi penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya, dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian.⁹

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti permasalahan yang sesuai dengan judul yang telah ditetapkan. Adapun penelitian ini dilakukan Kantor Desa Gampong Pineung, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.

1.6.3. Informan Penelitian

Tabel 1.1
Informan Penelitian

1.	Keuchik Gampong Lampineung	1 Orang
2.	Sekretaris	1 Orang
3.	Kasi Pemerintahan	1 Orang
4.	Kasi Kesejahteraan	1 Orang
5.	Masyarakat Gampong Pineung (Kepala Keluarga)	3 Orang
Total		8 orang

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007, hlm. 28.

1.6.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpul data dilakukan dengan cara:

a) Wawancara Mendalam

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan memperoleh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan terstruktur dengan pihak yang bersangkutan.

b) Observasi Deskriptif

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan memperoleh dari pengamatan lingkungan sekitar dari fokus-fokus tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memperoleh dari berbagai media, seperti dari perencanaan, studi litelatur, dan foto.¹⁰

1.6.5. Teknik Analisis Data

Hasil data yang diperoleh dalam penelitian dikumpulkan, kemudian dilakukan pengelompokkan untuk menjadi masukan yang akan digunakan sebagai bahan dalam pelaksanaan penelitian ni. Kemudian, peneliti akan

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2018. Hlm. 63.

memberikan konfirmasi terhadap informan penelitian lainnya untuk bisa memperoleh data yang valid. Setelah data diolah selanjutnya peneliti akan membahas data yang bersifat kualitatif tersebut dalam bentuk deskriptif dengan menganalisisnya secara seksama dalam bentuk deskriptif dan pada akhirnya memberikan saran-saran yang dapat diberikan kepada Kepala Desa dan Struktur Pemerintah Desa, adapun teknik analisis data yang peneliti gunakan yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah sebagai proses pemilihan, penyederhanaan data yang muncul dari catatan yang ada dilapangan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara dan dijadikan suatu kesimpulan.

3. Gambar Kesimpulan (*Conlusion Drawing/Verification*)

Langkah ini merupakan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya¹¹.

1.6.6. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Sumber Data Primer

¹¹ *Ibid*, Hlm 13.

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer didapat langsung saat melakukan penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung di Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Sumber data dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk memberikan informasi terkait fokus permasalahan yang diteliti. Data primer diperoleh secara langsung berupa jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam wawancara.

b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer. Dalam penelitian ini sumber data sekunder meliputi sumber pustaka dan dokumentasi serta foto.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Erdipa 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, Resvonsiviness, Assurance dan Emphaty*. Dengan menggunakan dimensi ini, pelayanan yang digunakan dapat berjalan dengan sesuai harapan masyarakat dan dapat meningkatkan standar pelayanan yang efektif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu, sama-sama meneliti tentang peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan kepada msasyarakat.¹² Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Adipa Panjaitan dan Rosmala Dewi, dkk, sudah membaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di desa aek dikecamatan labuhan batu utara.
2. Muh Fachri Arsjad (2018), jurnal, Universitas Gorontalo, judul jurnal *“Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten*

¹² Erdipa Panjaitan, skripsi, *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Program Studi Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Tahun 2018, Hlm 62.

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.¹³ Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu, di objek penelitian tentang peran aparat desa dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu, penelitian yang dilakukan Muh Fachri Arsjad lebih kepada pelaksanaan administrasi dan hasil pelaksanaannya lebih menekan kepada peran aparat desa dalam administarsi.

3. Marzihan Amin, (2013), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Judul skripsi Analisis Fungsi administrasi

¹³Muh Fachri Arsjad, Skripsi, *peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Karyamukti Mootilango Kabupaten Gorontalo*. Universitas Gorontalo: Jurnal Of Public Administration Studies, Volume 1-No.1-April 2018, Hlm.31.

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 pelayanan¹⁴. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu, sama-sama meneliti tentang pemerintah desa. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti yaitu, penelitian yang dilakukan Marzihan Amin terdapat pada objek penelitian.

2.2. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada dasarnya konsep *Good Governance* memberikan rekomendasi pada sistem pemerintahan yang menekankan pada kesetaraan pada lembaga-lembaga negara baik pusat maupun daerah, sektor swasta maupun masyarakat madani (*civil society*).

Good governance berdasarkan pandangan ini suatu kesepakatan

¹⁴ Marzihan Amin, Skripsi, *Analisis Fungsi administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Tahun 2013

menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta.

Kesepakatan tersebut keseluruhan termasuk mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok masyarakat mengutarakan kepentingannya, menggunakan hak hukumnya, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan diantara mereka. *Governance* adalah pelaksanaan politik, ekonomi dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah bangsa. Pelaksanaan kewenangan tersebut dikatakan baik jika dilakukan dengan efektif atau efisien, responsif terhadap kebutuhan rakyat, dalam suasana demokratis, akuntabel serta transparan¹⁵.

Menurut *United Nations Development Program* (UNDP), memberikan karakteristik yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan *Good Governance*, sebagai berikut:

a. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi merupakan setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama dalam menentukan perubahan arah politik atau kebijakan publik. Partisipasi juga memiliki hak yang sama sebagai warga negara.

b. Penegakan Hukum (*Rule of law*)

Adanya penegakan hukum yang adil bagi setiap warga negara, tanpa membedakan, menjunjung tinggi HAM yang memiliki nilai-nilai yang hidup.

¹⁵ Sirajuddin, Sukriano Didik, dan Winardi, 2012. *Hukum Pelayanan Publik (Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi)*. (Setara Press: Jakarta. 2012).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Lembaga pemerintahan diwajibkan memiliki suatu kepekaan dan memberikan pelayanan yang mempercepat kebutuhan administrasi.

d. Berorientasi konsensus (*Consensus orientation*)

Terbitnya kebijakan, diambil dari musyawarah yang melibatkan dari berbagai elemen masyarakat.

e. Kestaraan dan Berkeadilan (*Equity*)

Keterlibatan setiap warga negara dalam memberi peluang, baik laki-laki maupun perempuan dalam meningkatkan kesejahteraan.

f. Efektif dan Efisien (*Effectiveness and efficiency*)

Proses dan kegiatan yang dimiliki setiap lembaga dalam menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, dan menggunakan sumber daya secara tepat dan bertanggung jawab.

g. Akuntabilitas (*Accountability*)

Terbitnya kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintahan, lembaga swasta, dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*.

h. Visi Strategis (*Strategic Holder*)

Pemimpin diwajibkan memiliki pandangan yang tepat dan jauh kedepan, membangun masa depan, dengan mengikutsertakan masyarakat dalam perancangan pembangunan.

i. Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu upaya terhadap penyelenggaraan pembangunan dengan melibatkan swasta dan masyarakat luas dalam mengawasi.¹⁶

2.3. Pemerintahan Desa

2.3.1. Pengertian Desa

Pemerintahan Desa merupakan kepala Desa yang dibantu oleh perangkat desa ataupun penyelenggara untuk membangun Pemerintahan Desa. Perangkat Desa merupakan perangkat yang mewadahi Pemerintahan Desa merupakan kata yang berasal dari bahasa Jawa, terdapat dari berbagai etnik di Indonesia menyebut Desa, di kenal dalam istilah, seperti Aceh disebut sebagai *gampong*, Makassar disebut *gukang*, Minahasa disebut *wanua*. Secara fungsional, Desa menjadi satu kesatuan wilayah administratif terkecil dalam pemerintahan Kabupaten/ kota, dan menyelenggarakan urusan administrasi kenegaraan¹⁷.

2.3.2. Tugas Dan Fungsi Perangkat Desa

Dalam menyelenggarakan kebijakan-kebijakan Nasional dan kearifan lokal dibutuhkan dari berbagai perangkat desa untuk menyukseskannya, dalam hal ini Tata Kelola Desa mempunyai perangkat desa, yaitu:

¹⁶ M.Raiz Razak, *Reformasi Administrasi Publik*. Jawa Barat: Media Sains Indonesia, Tahun 2021, Hlm. 54.

¹⁷ Qanun Nomor 1 Tahun 2019, *Tentang Perangkat Desa Diakses* <https://peraturan.bpk.go.id/> Pada Tanggal 05 April 2022.

1. Kepala Desa

Mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Dalam menyelenggarakan Pemerintahan Desa, Desa mempunyai fungsi dalam menetapkan tata praja pemerintahan, penetapan peraturan Desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan kepada masyarakat, melayani administrasi kependudukan dan melakukan penataan dan pengelolaan wilayah. Selain itu, Desa Melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan. Pembinaan kemasyarakatan seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.

Pemberdayaan masyarakat dilakukan dengan sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan juga dilakukan dalam keluarga, pemuda desa, olahraga dan karang taruna, dan menjaga hubungan kemitraaan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

2. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa memiliki tugas dalam membantu Kepala Desa dalam Bidang Pemerintahan. Sekretasi Desa mempunyai fungsi dalam melaksanakan ketatausahaan, seperti tata naskah, administrasi surat

menyurat, arsip dan ekspedisi. Melaksanakan urusan umum dalam penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana-prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan umum. Selain itu melaksanakan urusan keuangan, seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, perangkat desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD), dan lembaga pemerintah desa lainnya melaksanakan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapat dan belanja desa menginventarisir data- data dalam perangkat, pembangunan melakukan monitoring dan evaluasi perogram, serta penyusunan laporan.

3. Kepala Urusan

Kepala urusan berkududukan sebagai staff sekretariat, dalam tugasnya Kepala Urusan memiliki tuags-tugas membantu sekretais Desa dalam administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan desa. Dalam fungsinya, kepala urusan Tata Usaha dan Umum melaskanankan urusan ketatausahaan m seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi dan penataan administrasii perangkat desa, penyedkiaian prasaranan perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat pengadministrasian aset, inventerisas, perjalanan dinas dan pelayanan umum.

Kepala urusan umum juga memiliki fungsi melaksanakan keuangan, seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD dan lembaga pemerintahan desa lainnya. Selain itu, kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Desa, menginventarisir data- data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program serta menyusun laporan.

4. Kepala Seksi

a. Kepala Seksi Pemerintahan

Mempunyai fungsi dalam membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional, selain itu dalam melaksanakan fungsinya Kepala Seksi dapat melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melaksanakan upaya perlindungan masyarakat, melaksanakan kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta melaksanakan pendataan dan pengelolaan wilayah.

b. Kepala Seksi Kesejahteraan

Mempunyai fungsi dalam melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaa, melaksanakan pembangunan bidangn pendidikan, kesehatan, dan mempunyai fungsi dalam mensosialisasikan, motivasi

kepada masyarakat diberbagai bidang, seperti, budaya, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

c. Kepala Seksi Pelayanan

Mempunyai fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat dan melaksanakan pelstarian nilai sosial budaya masyarakat keagamaan dan ketenagakerjaan.

5. Kepala Dusun

Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dusun mempunyai fungsi dalam pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan pengelolaan wilayah, megawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya, melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungan, serta melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

2.3.3. Peraturan Desa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peraturan dapat diartikan sebagai tatanan kehidupan (petunjuk, kaidah, ketentuan) yang

dibuat untuk mengatur. Dalam hal perundang-undangan peraturan diartikan sebagai pedoman dalam menjalankan segala aktivitas penting dalam kehidupan bermasyarakat. Aktivitas tersebut bersifat pada urusan publik (umum) yang mana setiap orang wajib mentaatinya. Dalam peraturan terdapat berbagai jenis peraturan, antara lain sebagai berikut :

a. Mewujudkan ketertiban dalam masyarakat

Mewujudkan beragam ketertiban dalam kehidupan masyarakat sangatlah diperlukan. Tata tertib ini dilakukan sebagai upaya meminimalisir penyimpangan sosial yang terjadi dalam kehidupan bernegara.

b. Memberikan jaminan kepastian hukum dalam hubungan sosial dalam masyarakat

Dalam hal ini, wujudnya negara sangat penting dalam mengadakan perundang-undangan, untuk memberikan kepastian hukum yang mengatur hubungan sosial yang beragam dengan bersifat rasional, tidak tebang pilih miskin dan kaya dan bentuk penyimpangan lainnya.

c. Mendatangkan manfaat bagi kehidupan masyarakat

Kebermanfaatan ini sangatlah diperlukan dengan adanya perundang-undangan di suatu negara. Kondisi ini setidaknya terjadi dalam berbagai kajian-kajian yang telah dilakukan, dengan adanya UUD Tahun 1945, misalnya telah diputuskan bahwa

Indonesia sebagai negara merdeka mengakui Ideologi Pancasila sebagai keyakinan masyarakat.

d. Mewujudkan Keadilan Dalam Masyarakat

Dalam hal ini, memberikan penjelasan tentang urgensi perundang-undangan dilakukan dalam setiap negara ialah dapat mendatangkan keadilan bagi masyarakat di dalamnya. Hal ini memberikan penjelasan bahwa setiap sistem pemerintahan sudah seharusnya berkomitmen dalam mewujudkan keadilan dalam kehidupan bermasyarakat¹⁸.

Dalam Penjelasan Umum angka 7 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dinyatakan bahwa penetapan Peraturan Desa merupakan Penjabaran atas berbagai kewenangan yang dimiliki desa hal ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Dengan demikian materi muatan peraturan desa terdiri atas penjabaran dari berbagai kewenangan yang dimiliki desa, dan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Dalam melaksanakan otonomi desa tersebut peraturan desa memiliki peran strategis dalam menggerakkan roda pemerintahan dan pembangunan desa. Peran strategis ini merupakan cerminan dari materi muatan peraturan desa itu sendiri yang memuat banyaknya kewenangan desa baik kewenangan berdasarkan hak asal-usul dan kewenangan lokal dengan

¹⁸Struktur Sosial Indonesia *Diakses* <http://sosiologi.fis.unp.ac.id/> Pada Tanggal 05 April 2022.

skala desa. Sangat strategisnya peranan peraturan desa dalam kerangka otonomi desa, Satuan Kerja Daerah (SKPD) dalam pembentukan Peraturan Desa, meliputi Kepala Desa, BPD, dan masyarakat Desa)¹⁹.

2.4. Konsep Pelayanan Publik

2.4.1. Pengertian Pelayanan Publik

Kata Publik merujuk pada dalam konteks Pelayanan Publik, di artikan sebagai kategori pembeda antar publik yang berarti umum dengan individu lain. Publik dalam konteks ini di dikaitkan dengan pengertian publik dalam bahasa Yunani yang berarti “*pubes*” yaitu kedewasaan. Kedewasaan mencakup fisik , emosional, maupun intelektual kemampuan bertindak secara publik²⁰.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

¹⁹ Muhamad Mu'iz Raharjo. *Tata Kelola Pemerintahan Desa*, Jakarta: Bumi Aksara, Tahun 2021, Hlm 18.

²⁰ Indris Patarai *Ombudsman dan Akuntabilitas Publik*. Makassar. De La Macca, Tahun 2015 Hlm. 9.

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Secara eksplisit, Sianipar menjelaskan bahwa “Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”.

Moenir menyatakan, Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atay kelompok kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Pemberian pelyanan , fasilitas dan berbagai hal yang memudahkan masyarakat mencapai tujuannya sudah menjadi kewajiban pemerintah²¹. Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo, sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas

²¹ *Ibid*, Hlm. 9

layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya²²:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi²³:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

²² Widodo Joko, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang:CV. Citra Malang. Tahun 2001, Hlm. 46.

²³ Haryanto, Haris Iriyanto, *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*. Malang: Media Nusa *Creativ*. Tahun 2021, Hlm. 13.

- e. Sarana dan prasarana, yang memadai.
- f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.5. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Konsep dalam melaksanakan pengawasan atas tugas dan kewajiban Pemerintah Daerah adalah dengan mensosialisasikan konsep urusan wajib pemerintah daerah yang terikat dengan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Konsep ini, telah dijabarkan sejak tahun 1999 melalui UU Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah, dan mengalami reformasi penyempurnaan secara konseptual dan operasionalisasinya dengan lahirnya UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah²⁴. Standar Pelayanan Minimal adalah suatu standar yang diberikan pemerintah kepada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dengan desentralisasi, SPM diberikan berbagai jenis dan mutu dengan minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diberikan, seperti SPM bidang Kesehatan, sosial, pendidikan, Perumahan Rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan sosial.

Adapun standar operasional prosedur yang diberikan secara Nasional, menjelaskan Desa mempunyai fungsi dalam menyelenggarakan

²⁴ Rahmat Tantowi, *Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sebagai Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Review Terhadap Peraturan pemerintah)*. Tahun 2009, Vol 3 No 2. Hlm. 35.

Standar Minimal Desa (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Kepala Desa menetapkan SPM Desa dengan menyediakan dan menyebarkan informasi pelayanan, penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, dan menyederhanakan pelayanan dan menyediakan pengaduan masyarakat Sebagai berikut²⁵:

1. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan. meliputi, persyaratan teknis, mekanisme, penulisan dokumen pada setiap tahapan proses, biaya dan waktu perizinan dan non perizinan dan tata cara penyampaian pengaduan. Penyediaan dan penyebaran informasi dilakukan melalui pertemuan dan media lain yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
2. Penyediaan data dan informasi pendudukan dan pertanahan. meliputi, data dan informasi administrasi kependudukan dalam buku Administrasi Kependudukan, dan data informasi pertanahan pada administrasi umum dalam buku Tanah Kas Desa dan Tanah di Desa. Keakuratan data setiap saat dengan menyediakan data dasar dan data perubahan serta tertib pelaporan, dan dalam pengisian administrasi pertanahan, kepastian data luas kepemilikan tanah, serta penetapan keputusan Kepala Desa tentang Sketsa Kepemilikan Tanah.

²⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2017 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa*, Diakses <https://peraturan.bpk.go.id/> Pada Tanggal 05 April 2022.

3. Pemberian Surat Keterangan, yang diberikan dari pemerintahan Desa kepada masyarakat didasarkan pada data informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan. Proses surat keterangan diberikan apabila berkas yang diperlukan dalam proses suatu pelayanan telah lengkap memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan telah dilengkapi surat keterangan domisili dari RT atau RW. Selain itu pemberian surat keterangan diberikan pemerintah Desa kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam satu hari, namun surat keterangan tersebut tidak selesai dalam satu hari, maka Camat dapat melakukan Pembinaan.
4. Menyederhanakan pelayanan, dilakukan dalam rangka untuk pelaksanaan penugasan. Pelaksanaan penugasan tersebut merupakan penugasan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah Kabupaten/ Kota kepada Desa. Penugasan ini, meliputi, kemampuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Desa, selektifitas dalam pelaksanaan dan sarana prasarana pendukung. Adapun sarana prasarana, yaitu:
 - a) Tempat/ loket pendaftaran.
 - b) Tempat pemasukan berkas dokumen.
 - c) Tempat pembayaran.
 - d) Tempat penyerahan dokumen.
 - e) Tempat pelayanan pengaduan.
 - f) Ruang tunggu.

- g) Perangkat pendukung lainnya.
5. Pengaduan masyarakat, merupakan sarana umpan balik bagi pemerintah Desa guna meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah wajib memfasilitasi dan mengoordinasikan pengaduan masyarakat, adapun tidak terlaksana dalam Tiga hari kerja, Camat dapat melakukan pembinaan untuk melaksanakan fasilitasi pengaduan masyarakat dalam pemerintah Desa.

2.5.1. Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka SPM tidak lagi dimaknai dalam kontekstual sebagai norma, standar, prosedur, dan kriteria. Batasan pengertian SPM secara tekstual tidak berubah, yaitu bahwa SPM merupakan ketentuan mengenai jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal, namun terdapat erubahan mendasar dalam pengaturan mengenai jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasar kriteria penentuan SPM, dan mekanisme penerapan SPM.

Penetapan SPM dilakukan berdasarkan kriteria barang dan jasa, kebutuhan dasar yang bersifat mutlak dan mudah distandarkan yang berhak diperoleh setiap masyarakat atau warga negara secara minimal sesuai dengan jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasar. Untuk mekanisme penerapan SPM maka tidak lagi ditentukan

berdasarkan indikator SPM dan batas waktu pencapai tetapi mengutamakan penerapan SPM dengan berdasarkan:

1. Pengumpulan data secara empiris dengan tetap mengacu secara normatif sesuai standar teknis
2. Penghitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar
3. Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar
4. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar, yang dimana semuanya dilakukan oleh pemerintah daerah dan bukan oleh kementerian terkait.

2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan alur pemikiran peneliti yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat indikator yang melatar belakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini, peneliti akan mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Kerangka berpikir sangat penting agar sejalan dengan permasalahan yang dibahas, yaitu Tata Kelola Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Gampong Pineung Kota Banda Aceh. Untuk memudahkan memahami kerangka pemikiran, peneliti akan menjabarkan gambaran dalam bagan alur pemikiran. Adapun bentuk alur pemikiran yang dirancang sebagai berikut:

Gambar 2.6
Kerangka Berfikir



BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

3.1.1. Gampong Pineung

Gampong Pineung berada dalam wilayah kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh dengan ketinggian 26 M diatas permukaan laut, luas wilayah Gampong Pineung seluruhnya 64 Ha dengan batas-batasnya sebagai berikut:

- Sebelah Timur berbatasan dengan Gampong Lamgugob.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Gampong Kota Baru.
- Sebelah Utara berbatasan dengan Gampong Peurada.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Gampong Ie Masen Kayee Adang.

Gampong Pineung merupakan Gampong yang berda di bawah kemukiman Kayee Adang Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Menurut Penuturan orang- orang tua dulu bahwa Gampong Pineung adalah sebagai tempat lahan/area persawahan dan perkebunan warga dari penduduk luar.

Penduduk dasar Gampong Pineung hanya terdapat dibebeberapa titik tertentu, dengan mata pencaharian sebagai petani, perkebunan dan pedagang. Terbentuknya Pemerintahan Gampong Pineung pada awal Tahun 1938, yang pada mulanya hanya terdiri dari beberapa kepala

keluarga, dan seiring dengan berjalannya waktu warga masyarakat terus berdatangan dari berbagai tempat, sedikit demi sedikit terus memenuhi pemukiman, sehingga penambahan penduduk terus meningkat untuk mengisi setiap lahan-lahan kosong yang ada di Gampong Pineung.

Jumlah Dusun/*Ulee Jurong* yang ada di Gampong Pineung terdiri dari 5 (lima) Dusun yaitu :

- a. Dusun Tgk. Hasyem
- b. Dusun T. Bintara Pineung
- c. Dusun T. Muda Rayeuk
- d. Dusun Tgk. Chik Dipineung
- e. Dusun T. Teungoh.

Gampong Pineung dengan luas 64 Ha dimana kondisi fisiknya dapat kita lihat dalam pemanfaatan lahan yang dikelompokkan menjadi :

- a. Perumahan/pemukiman.
- b. Sarana Ibadah.
- c. Sarana jalan.
- d. Sarana Kuburan Umum.
- e. Sarana Perekonomian

Permukaan jalur utama antar Gampong yang melalui Gampong Pineung sudah dalam bentuk pengaspalan dan kondisi permukaan tanah Gampong Pineung berbentuk rata dan datar, yang struktur tanahnya berupa tanah gembur.

3.1.2. Visi Dan Misi

A. Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang di inginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Gampong, penyusunan Visi Gampong Pineung ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Gampong seperti Pemerintah Gampong, TPG, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Lembaga Masyarakat Gampong dan Masyarakat Gampong pada umumnya. Pertimbangan kondisi eksternal di Gampong seperti satuan kerja wilayah pembangunan di Kecamatan. Maka berdasarkan pertimbangan diatas Visi Gampong Pineung adalah:

“Terselenggaranya Pemerintahan Yang Amanah Demi Terwujudnya Masyarakat Yang Khaira Ummah”

B. Misi

Misi pun dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif dan pertimbangan potensi dan kebutuhan Gampong Pineung sebagaimana proses yang dilakukan maka Misi Gampong Pineung adalah :

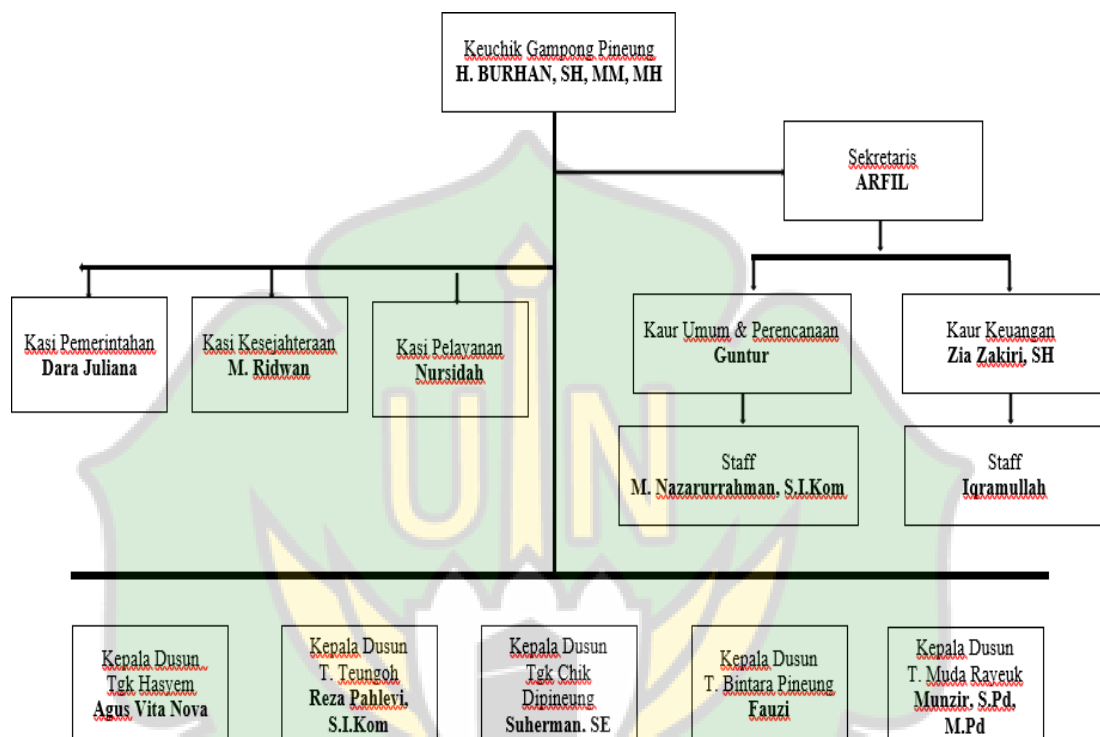
1. Penyelenggaraan Pemerintahan yang bersih, efektif, kompeten dan berwibawa, bebas dari korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan dengan usaha memberikan pelatihan bagi Aparatur Pemerintahan Gampong dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Meningkatkan wawasan keilmuan Agama Islam dan amal kebajikan melalui pendidikan, kajian dan dakwah.
3. Meningkatkan penegakan hukum terhadap pelanggaran Perda/Qanun/Reusam dalam rangka peningkatan ketertiban dan penegakan Syariat Islam.
4. Mendorong masyarakat untuk berusaha meningkatkan pendapatan keluarga.
5. Mencari kesempatan atau peluang untuk membuka lapangan kerja baru.
6. Mendayagunakan sumber-sumber dana yang tersedia bagi masyarakat usaha mandiri.
7. Menggalakkan kembali adat istiadat yang ada di Gampong Pineung.
8. Menggerakkan kegiatan kepemudaan dalam bidang adat dan Olahraga.
9. Mendorong masyarakat untuk selalu menjaga kesehatan dan kebersihan lingkungan.
10. menggerakkan masyarakat untuk bergotong-royong.
11. Menerapkan Pola Hidup Sehat.
12. Menyadarkan masyarakat untuk menggunakan produk yang halal.

3.1.3. Struktur Organisasi

Gambar 3.1

Struktur organisasi pemerintahan Gampong Pineung



3.1.4. Tugas pokok dan fungsi pemerintah Gampong Pineung

Tugas pokok dan fungsi pemerintah Gampong Pineung ialah sebagai berikut:

1. Keuchik Gampong Pineung

- a) Keuchik berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Gampong yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Gampong.
- b) Keuchik bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Gampong, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan

pemberdayaan masyarakat

- c) Penyelenggaraan Pemerintahan Gampong, meliputi tata praja pemerintahan, mengangkat dan memberhentikan perangkat Gampong, penetapan Qanun Gampong, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, memegang kekuasaan pengelola keuangan dan aset gampong, penataan administrasi pemerintahan dan kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah
- d) Pelaksanaan pembangunan, meliputi pembangunan sarana prasarana Gampong, dan pembangunan bidang Pendidikan, kesehatan dan ekonomi Gampong
- e) Pembinaan kemasyarakatan, meliputi pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan
- f) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna; dan pelaksanaan hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

2. Sekretaris Gampong Pineung

- a) Pelaksanaan urusan ketatausahaan meliputi tata naskah administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi;

- b) Pelaksanaan urusan umum meliputi penataan administrasi perangkat gampong, penyediaan prasarana Perangkat Gampong dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;
- c) Pelaksanaan urusan keuangan meliputi pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Keuchik, Perangkat Gampong, Tuha Peut, dan lembaga Pemerintahan Gampong lainnya; dan
- d) Pelaksanaan urusan perencanaan meliputi menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Gampong, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

3. Kepala Seksi Pemerintahan

- a) Pelaksanaan manajemen tata praja Pemerintahan;
- b) Penyusunan rancangan regulasi Gampong;
- c) Pembinaan masalah pertanahan dan tata batas Gampong;
- d) Pelaksanaan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan ketentraman dan ketertiban;
- e) Pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat dan kependudukan;
- f) Penataan dan pengelolaan wilayah;
- g) Pemantauan kegiatan sosial politik di Gampong;

- h) Pendataan dan pengelolaan Profil Gampong;
- i) Penyampaian laporan pelaksanaan sejumlah kegiatan sesuai tugasnya;
- j) Pemberian saran dan pertimbangan kepada Keuchik mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan;
- k) Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

4. Kepala Seksi Kesejahteraan

- a) Pelaksanaan pembangunan sarana prasarana gampong;
- b) Pembangunan bidang ekonomi, sumber daya alam, pendidikan dan kesehatan;
- c) Penginventarisasi dan monitoring pelaksanaan pembangunan dan administrasi pembangunan tingkat gampong;
- d) Perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasi pelaksanaan peningkatan sarana dan prasarana pembangunan gampong;
- e) Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengevaluasi kegiatan peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat;
- f) Pendampingan kepala keluarga (KK) miskin;
- g) Penyampaian laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai tugasnya;
- h) Pemberian saran dan pertimbangan kepada Keuchik mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya;
- i) Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

5. Kepala Urusan Umum & Perencanaan

- a) Pelaksanaan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi;
- b) Penataan administrasi perangkat Gampong;
- c) Penyediaan prasarana perangkat Gampong dan kantor;
- d) Penyiapan rapat (undang&n, daftar hadir rapat, notulen rapat);
Pengadministrasian aset dan inventarisasi;
- e) Penyiapan administrasi perjalanan dinas;
- f) Pelaksanaan dan koordinasi pelayanan umum;
- g) Pembuatan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai tugasnya;
- h) Pengoordinasian urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja Gampong;
- i) Penginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring;
- j) Pelaksanaan evaluasi program;
- k) Pelaksanaan aplikasi sistem informasi administrasi Gampong;
- l) Penyampaian laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai tugasnya;
- m) Pemberian saran dan pertimbangan kepada atasan mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya;
- n) Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

6. Kepala Urusan Keuangan

- a) Pelaksanaan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran.
- b) Pelaksanaan administrasi keuangan.
- c) Pelaksanaan administrasi penghasilan Keuchik, Perangkat Gampong, Tuha Peut, dan lembaga pemerintahan Gampong lainnya.
- d) Pelaksanaan aplikasi sistem informasi manajemen keuangan Gampong.
- e) penyampaian laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai tugasnya.
- f) Pemberian saran dan pertimbangan kepada atasan mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan

7. Kepala Dusun

- a) Pembantu pelaksanaan Keuchik di wilayah Dusun;
- b) Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah;
- c) Pemberian fasilitasi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya;

- d) Pengawasan pelaksanaan pembangunan di wilayahnya;
- e) Pelaksanaan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya;
- f) Pelaksanaan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;
- g) Penyampaian laporan pelaksanaan tugas di wilayah Dusunnya kepada Keuchik; pemberian saran dan pertimbangan kepada Keuchik mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan;
- h) Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.

3.1.5. Keadaan Sosial Ekonomi

a. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Gampong Pineung pada tahun 2020 adalah 4.084 jiwa, dengan jumlah laki-laki 1.990 jiwa dan perempuan 2.099 jiwa, yang terdiri dari:

Gambar 3.1.5

Angka Penduduk Gampong Pineung

Data Penduduk Perdusun/Ulee Jurong Gampong Pineung
Tahun 2020

NO	DUSUN/ULEE JURONG	PENDUDUK LAKI-LAKI	PENDUDUK PEREMPUAN	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH KK
1	T. Muda Rayeuk	620	598	1.218	259
2	Tgk. Chiek Di Pineung	307	358	660	217
3	Tgk. Hasyem	487	514	1.001	294
4	Teuku teungoh	199	199	398	200
5	T. Bintara Pineung	377	430	807	240
	JUMLAH	1.990	2.099	4.084	1.210

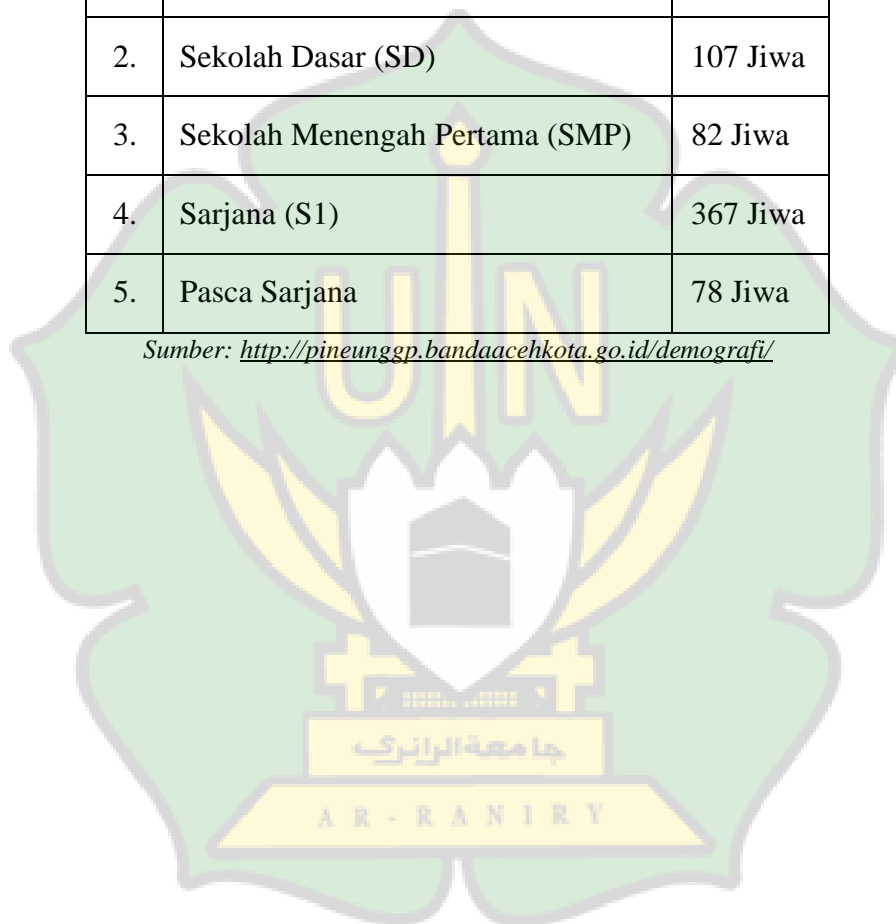
b. Tingkat Pendidikan

Tabel 3.1

Tingkat pendidikan masyarakat Gampong Pineung

No	Jenjang Pendidikan	Penduduk
1.	Pra Sekolah	63 Jiwa
2.	Sekolah Dasar (SD)	107 Jiwa
3.	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	82 Jiwa
4.	Sarjana (S1)	367 Jiwa
5.	Pasca Sarjana	78 Jiwa

Sumber: <http://pineunggp.bandaacehkota.go.id/demografi/>



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penerapan SPM Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Istilah SPM mengacu pada Standar Pelayanan paling minimal yang mampu diberikan daerah kepada masyarakat dalam pelayanan yang bersangkutan dengan urusan wajib daerah. Jadi SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah, bukan hanya dalam suatu unit pelayanan saja.

Salah satu aspek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur kerja ukuran dasarnya SOP. Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP juga menyeragamkan tindakantindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

SOP merupakan urutan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam administasi perkantoran. Seluruh SKPD Pemerintah harus memiliki SOP tentang tugas pokok dan fungsinya masing-masing²⁶. Kantor Keuchik

²⁶ Jurnal Agregasi: *Reformasi Government Dalam Demokrasi*, ISSN 2579-3047, Volume 5, Nomor 1, Tahun 2017, Hlm.115.

Gampong Pineung sudah memiliki SOP yang jelas dan terlihat pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2018 tentang Standar layanan Informasi Desa yang meliputi menyediakan sarana dan prasarana layanan Informasi Publik Desa, termasuk papan pengumuman dan meja informasi di setiap kantor Badan Publik Desa.

Pengumpulan data sangat diperlukan dalam pemerintahan Gampong Pineung, hal ini membuat pelayanan akan lebih mudah. Berdasarkan wawancara bersama Keuchik Gampong Pineung beliau mengungkapkan²⁷:

“Data Masyarakat sudah terkumpul semua dikantor kita ini, pengumpulan data ini dapat mempermudah dalam melayani masyarakat. Akan tetapi bagi masyarakat yang hanya menetap sebentar seperti anak kos, itu hanya surat lapor saja”

Kebutuhan pelayanan dasar sudah sangat terpenuhi di Gampong Pineung ini, terbukti dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat cepat. Berdasarkan wawancara bersama Keuchik Gampong Pineung beliau mengungkapkan²⁸:

“Dalam kebutuhan pemenuhan pelayanan di Gampong kita ini sudah tertata rapi apa saja hal yang paling mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat. Maka dari itu pendataan selalu kita update setiap 3 (Tiga) bulan sekali. Agar pemenuhan pelayanan dasar bagi masyarakat tidak terkendala”

Harus adanya rencana pemenuhan dalam pelayanan dasar pada setiap Pemerintahan, baik di Kabupaten, Kota ataupun di Desa/Gampong.

²⁷ Wawancara Bersama Keuchik Gampong Pineung Bpk. H. Burhan,SH,MM,MH., Pada Tanggal 14 Maret 2022

²⁸ *Ibid.*,

Berdasarkan wawancara bersama Sekretaris Gampong Pineung beliau mengungkapkan²⁹:

“Pada setiap akhir tahun, kami dari Kantor Keuchik Gampong Pineung selalu menyusun ulang pelayanan pada masyarakat. Hal ini agar masyarakat tidak kesusahan apabila memerlukan pelayanan di Kantor Keuchik. Maka dari itu selalu kami mengupdate data dan rencana dalam pemenuhan pelayanan untuk masyarakat.”

Pelayanan dasar yang sudah sangat bagus dan hanya perlu mempertahankannya saja. Berdasarkan wawancara bersama Kasi Pelayanan Gampong Pineung beliau mengungkapkan³⁰:

“Dalam melaksanakan pemenuhan pelayanan dasar yang ada di Gampong Pineung tentunya kami selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat. Saya rasa pelayanan dasar sudah sangat baik diterapkan di Gampong Pineung ini.”

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani masyarakat saat proses pelayanan. Karena berpatokan kepada standar pelayanan, jadi proses pelayanan pun dapat berjalan dengan lebih baik untuk mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kantor Keuchik Gampong Pineung Kota Banda Aceh. Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti mengamati bahwa standar pelayanan di Kantor Keuchik Gampong Pineung sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga dapat memudahkan masyarakat setempat.

²⁹ Wawancara Bersama Sekretaris Gampong Pineung BpkArfil, Pada Tanggal 14 Maret 2022.

³⁰ Wawancara Bersama Kasi Pelayanan Gampong Pineung Ibu Nursidah, Pada Tanggal 14 Maret 2022.

4. 2. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Gampong Pineung

Untuk menjamin terwujudnya kebutuhan masyarakat, pemerintah desa perlu menciptakan kondisi yang aman, nyaman dan memungkinkan bagi setiap masyarakat agar 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. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Keuchik Gampong Pineung, dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

4.2.1. Prosedur Pelayanan

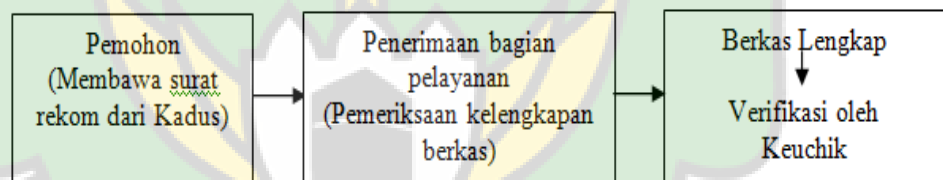
Adapun salah satu tugas pokok yang harus dijalankan pemerintah desa adalah melayani keperluan administrasi masyarakat seperti pengurusan KK, KTP, Akte kelahiran, surat keterangan penduduk, surat kelakuan baik dan lain sebagainya yang merupakan tanda pengenal utama yang harus dimiliki setiap masyarakat.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

Berdasarkan wawancara bersama Keuchik Gampong Pineung beliau mengungkapkan³¹

“Kalau jenis pelayanan disini banyak, mulai dari pengurusan administrasi pembuatan KTP, surat pindah, surat keterangan lahir, dan masih banyak lagi. Intinya semua yang berkaitan dengan administrasi kependudukan kita tampung disini. Untuk persyaratannya sudah kita tempel di mading, atau kalau dirasa kurang jelas bisa menanyakan langsung”

keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kejelasan alur atau proses pelayanan yang harus ditempuh. Dalam melayani, para staf memberikan prosedur pelayanan sehingga menimbulkan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat.

Gambar 4.2.1
Alur Prosedur Pelayanan



Sumber : Peneliti 2022

Berdasarkan wawancara bersama Sekretaris Gampong Pineung, beliau mengungkapkan bahwa³²:

“Kita ini satu sama lain sudah seperti saudara baik antar aparatur atau dengan masyarakat. Jangankan di kantor, di rumah, di sekolah kita ini diajarkan untuk saling menghormati dan saling menghargai satu sama lain. Melayani masyarakat dengan lemah lembut dan tutur kata serta perilaku yang sopan sudah menjadi hal wajib dalam pelayanan”

³¹ Wawancara Bersama Keuchik Gampong Pineung Bpk. H. Burhan,SH,MM,MH., Pada Tanggal 14 Maret 2022

³² Wawancara Bersama Sekretaris Gampong Pineung Bpk Arfil, Pada Tanggal 14 Maret 2022.

Pemerintah desa dapat dikatakan berhasil dalam pelayanan kepada masyarakat apabila masyarakat itu sendiri sebagai penerima pelayanan merasa puas terhadap kinerja aparatur pemerintah desa. Dari hasil wawancara bahwasanya Pemerintah Gampong Pineung telah sudah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat setempat.

4.2.2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pada suatu pelayanan publik harus dilakukan dengan cepat dan sigap agar penerima layanan tidak merasa kecewa. Merespon dan mengerjakan sesegera mungkin permintaan dari masyarakat sesuai dengan keahlian merupakan bukti professional kerja.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kaur Keuangan Gampong Pineung, beliau mengungkapkan:

“Kami insyaallah tidak pernah menunda-nunda segala permintaan dari masyarakat apabila mereka membutuhkan sesuatu di kantor apalagi dibutuhkan segera. Tentu kami berusaha semaksimal mungkin untuk secepatnya mengerjakan. Bahkan saya bisa bilang jam masuk kantor itu cuma formalitas, kami siap melayani masyarakat kapan pun”

Hal yang sama juga diutarakan Keuchik Gampong Pineung dalam wawancara beliau mengatakan³³:

“Kami mempersilakan masyarakat apabila sangat urgen bisa meminta dibuatkan surat-surat melalui Whatsapp atau media sosial lainnya, nanti disuruh buatkan sama staf bahkan kalau perlu kami siap mengantarkannya kepada mereka langsung, ini hanya dalam keadaan tertentu saja. Tetapi tentunya kami berharap

³³ Wawancara Bersama Keuchik Gampong Pineung Bpk. H. Burhan,SH,MM,MH., Pada Tanggal 14 Maret 2022

mereka bisa datang langsung kalau butuh sesuatu di kantor desa karena kalau datang langsung kita bisa ajak ngopi bareng sambil bercerita tentang masalah- masalah dan solusi terkait desa kita ini dan sekali lagi ini juga bagian dari pada respon kami Pemerintah Desa selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat”

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada masyarakat yang mengurus surat keterangan kependudukan dan beliau mengungkapkan³⁴:

“Respon dan kemauan staf untuk melayani sudah sangat bagus. Sebenarnya kalau saya sendiri merasa tidak enak kalau datang ketika kantor sudah tutup apalagi kalau sudah malam tapi kalau memang yang kita butuhkan itu penting dan harus segera diselesaikan mau bagaimana lagi. Kita juga tahu kalau staf pasti capek tapi meski begitu mereka berusaha untuk tetap mengerjakan semuanya kami dengan baik”

Dari hasil wawancara di atas saya dapat mengambil kesimpulan bahwa pihak Pemerintah Desa berusaha untuk membantu masyarakat dengan baik. Masyarakat desa memang masih kental dengan rasa kekeluargaan antar anggota masyarakat lainnya bahkan meski ada strata antara Pemerintah dan warga tentu itu tidak akan mempengaruhi rasa saling ingin membantu satu sama lain apalagi melihat ini merupakan kewajiban pemerintah mulai dari tingkatan paling atas sampai bawah untuk melayani dan mensejahterakan masyarakatnya kepentingan masyarakat harus diutamakan.

Dalam Islam pun kita diperintahkan untuk saling tolong menolong tanpa melihat ras dan golongan apalagi sesama umat Islam. Membantu sesama merupakan perbuatan yang mulia dan ini sesuai dengan firman Allah swt. dalam Q.S. al- Maidah 5:2, yang artinya, “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-

³⁴ Wawancara Bersama Warga Gampong Pineung, *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Dari ayat di atas dapat disimpulkan bahwa kita sesama manusia harus saling membantu satu sama lain tanpa melihat apa dan siapa melainkan karena kita sadar bahwa manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa berdiri sendiri tanpa adanya bantuan dari yang lainnya. Namun yang perlu juga dipahami adalah ayat di atas jelas menuliskan bahwa kita boleh saling membantu tetapi hanya dalam kebaikan tidak dalam keburukan karena tolong menolong dalam keburukan akan melahirkan dosa dan azab Allah SWT.

4.2.3. Biaya Pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan wawancara bersama Keuchik Gampong Pineung beliau mengungkapkan³⁵:

”Kami sebagai Pemerintah Desa sama sekali tidak pernah mematok bahkan mengambil biaya pelayanan. Karena kami mengabdikan kepada masyarakat, dan kami sudah digaji”

Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh Kepala Seksi Pemerintahan, beliau mengatakan bahwa³⁶:

³⁵ Wawancara Bersama Keuchik Gampong Pineung Bpk. H. Burhan,SH,MM,MH., Pada Tanggal 14 Maret 2022

³⁶ Wawancara Bersama Kasi Pemerintahan Gampong Pineung Ibu Dara Juliana, Pada Tanggal 14 Maret 2022.

“Kami senantiasa berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat merasa gampang dan mudah dalam mendapatkan kebutuhannya sesuai kemampuan pelayanan kami di desa”

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pemerintah Gampong Pineung yang merupakan pelayan masyarakat Gampong Pineung pada khususnya tetap berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari semua aspek. Mulai dari fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati akan Pemerintah Gampong Pineung terus kembangkan demi kepuasan dan kesejahteraan masyarakat Gampong Pineung.

Berdasarkan penelitian melalui wawancara bersama salah satu warga yang datang ke kantor menyatakan³⁷:

“Kalau untuk biaya, pihak kantor keuchik tidak mengambil biaya sepersenpun. Karena mereka mengatakan kalau itu adalah pungli”

Meskipun saat ini Pemerintah tengah berupaya menjadikan Gampong Pineung sebagai salah satu pusat pengembangan ekonomi pedesaan namun tentu mereka juga tidak melupakan salah satu aspek yang juga sangat penting yakni aspek keagamaan baik di lingkungan kerja maupun di lingkungan masyarakat. Jabatan merupakan amanah sekaligus jalan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas diri juga masyarakat. Jabatan dilantik dengan sumpah dan akan dipertanggung jawabkan. Oleh sebab itu, sebagai pengembang amanah harus memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas dalam berbagai aspek.

³⁷ Wawancara Bersama Warga Gampong Pineung, *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

4.2.4. Produk Pelayanan

Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan produk administrasi yang diberikan dan diterima masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Berbagai pelayanan pun harus disajikan pada Pemerintahan Gampong. Memberi perhatian terhadap segala masalah atau keluhan masyarakat dan memberikan layanan informasi ketika masyarakat mengalami kesulitan saat pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama staf Kantor Keuchik Gampong Pineung mengenai empati beliau mengutarakan³⁸:

“Menurut saya pribadi, sejauh ini kami sudah cukup memahami kebutuhan masyarakat. Kami juga selalu memberikan informasi apabila ada kesulitan saat pelayanan, misalnya dalam melengkapi persyaratan-persyaratan berkas, kami selalu memebritahukan terlebih dahulu apa-apa yang harus dilengkapi untuk mengurus berkas yang ingin mereka minta. Kebutuhan masyarakat merupakan tanggungjawab untuk kami jadi kalau misalnya ada kesulitan yang mereka dapati saat pelayanan maka kami dengan senang hati untuk membantu”

Berdasarkan penelitian melalui wawancara bersama salah satu warga yang datang ke kantor menyatakan³⁹:

“Kalau sikap pegawai ramah ya, mereka gak pernah marah-marah sama warga. Kalau jam istirahat ada yang mau ngurus berkas gitu kadang masih dilayani. Karena jarak rumah sama kantor desa lumayan jauh juga, jadi orang itu ngerti biar gak bolak balekarganya”

³⁸ Wawancara Bersama Staff Gampong Pineung Bpk. M. Nazarurrahman, S.I.Kom., *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

³⁹ Wawancara Bersama Warga Gampong Pineung, *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

4.2.5. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasana yang mendukung dapat menunjang dalam memberikan pelayanan dan juga termasuk kebersihan dari tempat pelayanan. Berdasarkan wawancara bersama Keuchik Gampong Pineung beliau mengungkapkan⁴⁰:

”Kami sebagai Pemerintah Desa sangat berupaya memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, fasilitas fisik serta kebersihan sangat kami perhatikan. Bisa adek periksa sendiri di kantor, untuk kelengkapan alat pelayanan sudah bisa dikatakan lengkap bahkan kami berupaya membuat sebuah inovasi dengan membangun Taman Ngopi tepat di halaman depan kantor di mana tempat ini bisa digunakan masyarakat sebagai ruang tunggu sembari ngopi bareng dan juga sharing sama kami apa-apa yang mereka keluhkan, apa-apa yang menurut mereka perlu diperbaiki dan dipertahankan terkhusus berkaitan dengan pelayanan kami kepada mereka. Selain itu, kami juga berencana untk menyediakan wifi di kantor desa”

Dalam wawancara bersama salah satu staf kantor desa yang merupakan Kepala Seksi Pemerintahan mengatakan bahwa⁴¹:

“Kalau fasilitas fisik, sudah bisa dikatakan lengkap, sudah ada komputer jadi tidak perlu pakai mesin tik lagi, ruangan dingin karena sudah ada kipas, bahkan kami juga menyediakan fasilitas seperti tenda, kursi, dan sound system jadi masyarakat tidak perlu lagi menyewa benda-benda tersebut kalau butuh, tinggal datang ke kantor melapor ke aparat terus siap bertanggungjawab dalam menjaga fasilitas yang dipinjam kami akan senang hati meminjamkannya”

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

⁴⁰ Wawancara Bersama Keuchik Gampong Pineung Bpk. H. Burhan,SH,MM,MH., *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

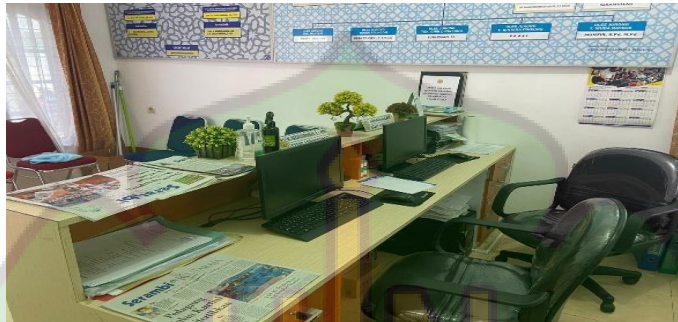
⁴¹ Wawancara Bersama Kasi Pemerintahan Gampong Pineung Ibu Dara Juliana, *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

mengungkapkan⁴²:

“Menurut saya peralatan di kantor desa sudah lengkap. Kantor desa juga sangat bersih, taman-taman depan kantor juga sangat bagus dan terawat, kebersihannya sudah tidak perlu diragukan”

Gambar 4.2.5

Fasilitas Kantor Keuchik Gampong Pineung



Sumber : Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat saya simpulkan bahwa Pemerintah Desa sangat memperhatikan fasilitas fisik dan kebersihan kantor desa karena hal tersebut akan sangat menunjang lahirnya kepuasan dari masyarakat. Selain itu masyarakat juga mengakui keseriusan Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik mereka terkait dengan kelengkapan fasilitas dan kebersihan dari kantor desa sendiri sebagai pusat pelayanan terhadap masyarakat. tentunya ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kebersihan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan Pemerintah Desa.

Dalam konsep Islam sendiri kita sebagai pelayan publik dianjurkan untuk memperhatikan kenyamanan penerima pelayanan terkait fasilitas fisik dan kebersihan. Namun fasilitas yang disiapkan tidak berlebih-lebihan

⁴² Wawancara Bersama Warga Gampong Pineung, Pada Tanggal 14 Maret 2022.

sampai menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat masyarakat nyaman memang penting tapi bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan atau melampaui batas. Sebagaimana yang tertera dalam firman Allah swt. Q.S. Al-Maidah 5:87, yang artinya “Dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”

Berdasarkan ayat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan segala sesuatu kita dianjurkan untuk tidak berlebih-lebihan atau melampaui batas. Begitupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkhusus untuk fasilitas fisik. Perlu diketahui bahwa pelayanan yang diberikan atau disiapkan harus berdasarkan pada apa yang menjadi kebutuhan utama masyarakat.

4.2.6. Kompetensi Petugas

Kompetensi para pelayan publik dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada penerima layanan secara cepat dan akurat. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Sekretaris Gampong Pineung, beliau mengungkapkan bahwa⁴³:

“Kami selaku Pemerintah Desa berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Saat ada masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus berkas administratif misalnya, kami berusaha menyelesaikannya secara akurat, kami sebagai Pemerintah Desa berusaha pula memperoleh kepercayaan dari masyarakat dalam tugas Pelayanan publik”

Hal yang sama saya juga tanyakan kepada salah satu masyarakat yang

⁴³ Wawancara Bersama Sekretaris Gampong Pineung BpkArfil, Pada Tanggal 14 Maret 2022.

mengurus surat keterangan miskin di Kantor Keuchik Gampong Pineung⁴⁴:

“Saya sangat senang dengan pelayanan di kantor desa karena pengerjaannya cepat. Saat itu saya sedang buru-buru karena anak saya mau bawa berkasnya untuk mengurus beasiswa. Seluruh staf desa menurut saya menguasai komputer dengan baik jadi sama siapa pun yang diminta mengurus pasti selalu siap mengerjakan”

Pelayanan publik di Gampong Pineung yang diberikan oleh aparatur desa sudah sepenuhnya terpenuhi. Sudah tidak ada lagi masyarakat yang tidak mendapat pelayanan dari pemerintah desa. Pihak aparatur juga berusaha memberikan yang terbaik kepada seluruh masyarakat Gampong Pineung

Berdasarkan hasil wawancara di atas saya dapat mengambil kesimpulan bahwa kehandalan, keakuratan, serta penepatan janji dari para aparatur desa sudah bagus. Aparatur desa sangat berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Hal senada juga disampaikan oleh Seksi Pemerintahan, beliau mengatakan⁴⁵:

“Kalau berbicara kelemah lembut, kesopanan, memberi rasa aman serta memberi rasa percaya kepada masyarakat tentu itu sudah menjadi hal wajib dan kami terapkan dalam pelayanan. Dalam pelayanan kami kepada masyarakat, setiap masyarakat datang meminta/memohon pelayanan kami senantiasa menghadapinya dengan senyum penuh keikhlasan, berpakaian yang rapi agar masyarakat merasa nyaman dan tenang dengan

⁴⁴ Wawancara Bersama Warga Gampong Pineung, *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

⁴⁵ Wawancara Bersama Kasi Pemerintahan Gampong Pineung Ibu Dara Juliana, *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

“pelayanan kami sebagai pelayan masyarakat di desa”

Hal yang sama juga saya tanyakan kepada salah satu warga yang mengatakan bahwa⁴⁶:

“Orang-orang di kantor desa semuanya baik, sopan, ramah, murah senyum dan rapi-rapi. Orang-orang yang bekerja di kantor kan bukan dari masyarakat luar, semuanya orang Gampong Pineung dan sudah saling mengenal dengan masyarakat jadi kalau bicara rasa percaya dan rasa aman dari pelayanan mereka kami tidak perlu ragu”

Dari hasil wawancara di atas dapat saya simpulkan bahwa Kantor Desa Gampong Pineung tidak perlu diragukan. Pemerintah Desa tidak hanya menjadikan itu sebuah aturan dalam melayani tetapi memang pada dasarnya sikap saling menghargai dan menghormati harus di aplikasikan dalam hidup dan kepada siapa pun itu apalagi dalam melayani masyarakat.

⁴⁶ Wawancara Bersama Warga Gampong Pineung, *Pada Tanggal* 14 Maret 2022.

BAB V

PENUTUP

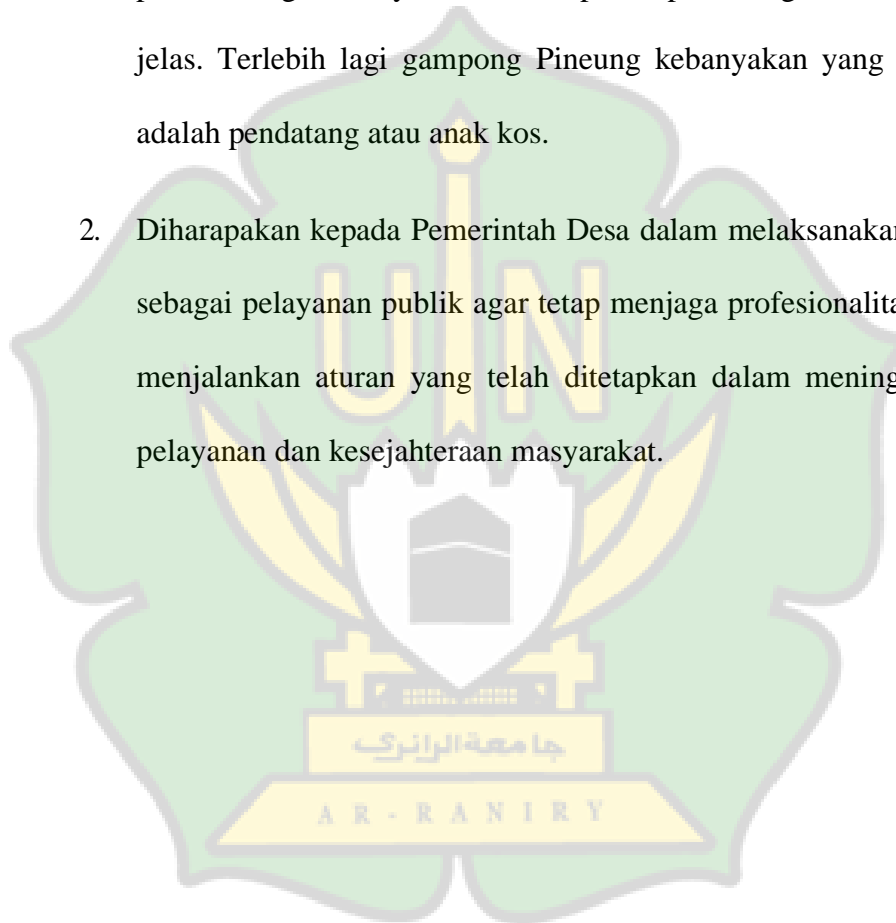
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Tata Kelola Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Pineung, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Pelayanan Minimal dalam tata kelola pemerintahan di Kantor Desa Gampong Pineung Kota Banda Aceh sudah berjalan dengan sangat baik dan tidak terdapat hambatan dalam penerapannya. Pemerintah Desa Gampong Pineung telah menerapkannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dari semua bidang yang ada pada Pemerintahan Gampong Pineung menjalankan semua pelayanan publik secara sistematis dan terstruktur.
2. Pelaksanaan pelayanan publik pada pemerintah Gampong Pineung Kota Banda Aceh dilihat dari indikator pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas, menurut hasil penelitian semuanya dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5.2 Saran

1. Agar penerapan standar pelayanan minimal dapat dilaksanakan dengan lebih baik, maka Pemerintah Desa Gampong pineung sebaiknya melakukan sosialisasi terkait standar operasional prosedur agar masyarakat setempat dapat mengetahui dengan jelas. Terlebih lagi gampong Pineung kebanyakan yang tinggal adalah pendatang atau anak kos.
2. Diharapkan kepada Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan publik agar tetap menjaga profesionalitas serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Albi Anggito dan Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat:CV Jejak.
- Damanik, Ephani Anggara. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Raya Kabupaten simalungun*, Skripsi diterbitkan, USU.
- Emi dwi astuti. 2015. *Gambaran proses kegiatan pembinaan terpadu penyakit tidak menular puskesmas sempu kab bayuwangi*, Skripsi diterbitkan, universitas jember.
- Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi, DKK. 2019. *Peran pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*, Skripsi tidak diterbitkan, UMA.
- Lexy J. Moleong. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mohamad Thahir Haning, dkk. 2020. *Public Trust Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi, dan Strategi*.Makassar. UPT Unhas Press. *Publik Di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*, Skripsi diterbitkan, UIN SUSKA RIAU.
- Muh Fachri Arsjad. 2018. *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.

Sirajuddin, Sukriano Didik, dan Winardi, 2012. *Hukum Pelayanan Publik (Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi)*. (Setara Press: Jakarta).

Undang-Undang

Peraturan Menteri Desa, *Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi* Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang *Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang *Pelayanan Minimal Desa*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang *Standar Operasional Prosedur*

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2018 tentang Standar layanan Informasi Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Skripsi

Erdipa Panjaitan dan Rosmala Dewi, DKK, universitas UMA, *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. 2019.

Muh Fachri Arsjad, *Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*. Universitas Gorontalo 2018.

Marzihan Amin, *Analisis Fungsi Administrasi Pemerintah Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Didesa Perincit Kecamatan*

Pusako Kabupaten Siak, Skripsi diterbitkan, UIN Suska, Pekanbaru. 2013.

WEBSITE

<http://pineung-gp.bandaacehkota.go.id/demografi/>

<https://jdih.bpk.go.id/wp-content/uploads/2018/07/4.-Standar-Pelayanan>

[Minimal-Desa.pdf](#).



FOTO DOKUMENTASI







PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
KECAMATAN SYIAH KUALA
KEUCHIK GAMPONG PINEUNG
Jln. Tgk. Chik Dipineung Raya, Telp 0651-7555211, Banda Aceh. -23116

SURAT KETERANGAN

Nomor: 145/424/ IV /2022

Keuchik Gampong Pineung Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Muhammad Saifan Amaris**
Nim : **160802046**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**
Alamat : **Lamteumen Timur, Banda Aceh**

Benar yang namanya tersebut di atas telah selesai melakukan penelitian di Gampong Pineung Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh untuk penyusunan Skripsi dengan Judul **"TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI GAMPONG PINEUNG KOTA BANDA ACEH"**.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, untuk keperluan administrasi pada **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.**

Banda Aceh, 5 April 2022
Keuchik Gampong Pineung

H. BURHAN, SH, MM, MH