

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR
GAMPONG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRATIF
(Studi Gampong Menasah Mesjid Kecamatan Leupung)**



Disusun Oleh:

MULIADI

NIM. 190802005

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muliadi
NIM : 190802005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Besar, 01 Desember 2000
Alamat : Gampong Pulot Kecamatan Leupung Kab. 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 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 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, 22 Juli 2025

Yang menyatakan,


METERAI TEMPEL
DFA3AAOX125590345
MULIADI

NIM. 190802005

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
APARATUR GAMPONG DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRATIF
(Studi Gampong Menasah Mesjid Kecamatan Leupung)**

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:

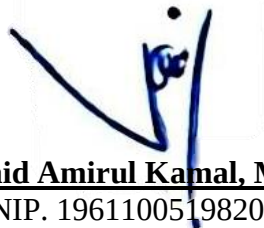
MULIADI

NIM. 190802005

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

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing



Dr. Said Amirul Kamal, M.M., M. Si
NIP. 196110051982031007

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
APARATUR GAMpong DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRATIF
(Studi Gampong Menasah Mesjid Kecamatan Leupung)**

SKRIPSI

Telah diuji oleh panitia ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (UIN Ar-Raniry Banda Aceh)
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada hari/tanggal : Jum'at, 23 Januari 2026

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Dr. S. Amirul kamal, MM., M.Si.

NIP. 19611005 198203 1 007

Penguji I


Shafiyur Rahman, S.A.P.

NIP. -

Penguji II

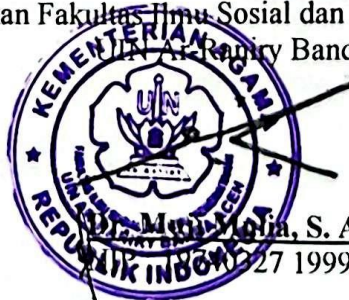

Ferry Setiawan, S.E., Ak., M.Si.

NIP. 19780203 200504 1 001


Cut Zamharira, S.IP., M.A.P.

NIP. 19791117 202321 2 012

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



Dr. Mulya Mulya, S. Ag., M. Ag.

NIP. 19727 199903 1 005

KATA PENGANTAR

Ahamdulillahi rabbil 'alamin. Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Shalawat dan salam peneliti sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah mengantarkan umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun judul skripsi ini adalah **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Gampong dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif (Studi Gampong Meunasah Mesjid Kecamatan Leupung)”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada Bapak Dr. Said Amirul Kamal, MM., M.Si. selaku dosen pembimbing, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi yang sangat berarti penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya peneliti sampaikan kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua kami, atas segala pengorbanannya selama ini baik dari segi materi maupun non-materi serta atas segala doa yang terbaik dan kasih sayangnya yang tak terhingga sehingga kami dapat menyelesaikan Pendidikan terutama selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dan sekaligus Penasehat Akademik penulis yang selama perkuliahan banyak memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi di setiap permasalahan selama penulis berkiprah sebagai mahasiswa di Program Studi ini.
3. Muazzinah, B.Sc. M.PA., selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
5. Serta teman-teman mahasiswa Angkatan 2019 yang saling membantu dan memberi dukungan dan masukan untuk peneliti.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, hanya kepada Allah sajalah peneliti serahkan semua kebajikannya. Selain itu, peneliti tidak lupa memohon maaf, serta mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri peneliti dan bagi para pembaca pada umumnya. *Amin ya rabbal'alamin*.

Banda Aceh, 22 Juli 2025
Peneliti,

Muliadi
190802005



ABSTRAK

Persepsi merupakan proses seseorang dalam mengorganisasi, menafsirkan, dan memberi makna terhadap stimulus atau informasi dari lingkungan. Persepsi adalah hasil dari proses pengolahan informasi yang diterima oleh indera dan ditafsirkan oleh pikiran seseorang, berdasarkan latar belakang, pengalaman, dan harapan pribadi, yang kemudian membentuk pandangan atau penilaian terhadap sesuatu. Kuantitas kerja: jumlah output yang dihasilkan, Kualitas kerja: mutu atau kesesuaian hasil dengan standar. Ketepatan waktu: efisiensi waktu penyelesaian tugas. Kehadiran dan kedisiplinan: keaktifan dalam melaksanakan pekerjaan. Kerja sama: kemampuan bekerja dengan tim atau masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan 10 orang Informan yaitu: Keuchik, Sekretaris, Bendahara, Anggota Aparatur Gampong dan 5 Orang Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai kinerja aparatur gampong dalam pelayanan administratif tergolong cukup baik, terutama dalam aspek keramahan, ketepatan waktu, dan kemudahan proses administrasi. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal keterbukaan informasi dan kecepatan pelayanan yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi aparatur gampong untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administratif yang efektif dan efisien.

Kata Kunci: *Persepsi, Kinerja, Masyarakat, Aparatur, Pelayanan administrative*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Teori dan Konsep	7
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Pendekatan Penelitian	27
3.2. Fokus Penelitian	28
3.3. Lokasi Penelitian	30

3.4. Sumber Data	31
3.5. Informan Penelitian	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data	34
3.7. Teknik Analisis Data	35
3.8. Teknik Uji Keabsahan Data	36
BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN	39
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.2. Hasil Penelitian	47
BAB V PENUTUP	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	58
LAMPIRAN	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Aparatur Gampong.....	29
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Faktor Penghambat Aparatur Gampong	30
Tabel 3.3 Informan Penelitian	33
Tabel 4.1 Kondisi Demografi Gampong Meunasah Mesjid	41
Tabel 4.2 Pendidikan Masyarakat Gampong Meunasah Mesjid	41
Tabel 4.3 Sumber Daya Alam	42
Tabel 4.4 Pekerjaan Masyarakat Gampong Meunasah Mesjid	42
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Aparatur Gampong Meunasah Mesjid	43
Tabel 4.6 Struktur Pemerintahan Gampong Meunasah Mesjid	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Peta Gampong Meunasah Mesjid	39
Gambar 4.1 Visi Misi Meunasah Mesjid	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draf Pertanyaan Penelitian	59
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	61
Lampiran 3. Surat Keputusan Dekan FISIP UIN Ar-Raniry	64



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik meliputi pelayanan administrasi yang diatur oleh hukum, serta pelayanan barang publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memuat peraturan yang mengatur pelayanan publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberikan kejelasan hukum bagi masyarakat umum dan instansi pemerintah dalam hal penyediaan layanan publik.

Peraturan tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk menetapkan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyediaan pelayanan publik; dan untuk membangun sistem pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel berdasarkan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan organisasi yang baik; memenuhi kewajiban organisasi untuk melayani masyarakat sesuai dengan peraturan dan ketentuan; dan mewujudkan perlindungan dan jaminan hukum bagi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik..¹

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai tindakan yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan guna setiap warga negara dan penduduk untuk produk, layanan, dan/atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.²

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

² Ibid.

Salah satu tugas utama aparatur pemerintahan adalah melayani bangsa, dan personel publik memberikan layanan kepada mereka yang membutuhkan. Menurut pembukaan, paragraf keempat Konstitusi 1945 menjelaskan empat tugas utama layanan sipil kepada masyarakat, yaitu melindungi seluruh bangsa dan wilayah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, meningkatkan kehidupan intelektual bangsa, dan berpartisipasi dalam pelaksanaan tatanan dunia, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Hal ini ditegaskan lebih lanjut oleh Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparat Negara No. 63 Tahun 2003, yang menjelaskan kembali aturan utama pelaksanaan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 tentang Pemerintah Daerah 2014-2015, Bab XIII, Bagian Satu tentang Pelayanan Publik dan Asas Penyelenggaraannya, menyebutkan bahwa:

“Pemerintah Desa wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif, persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.”³

Administrasi pemerintahan desa merupakan bagian dari sistem administrasi pemerintahan, oleh karena itu desa memiliki kemampuan untuk mengorganisir dan melindungi kepentingan rakyatnya. Terlepas dari. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang No. 6 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Desa, yang menyatakan bahwa “Pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat setempat berdasarkan

³ Undang-undang No. 2 dan 23 Tahun 2014-2015 tentang Pemerintah Daerah

asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).”⁴ Selain itu pada Bab IV Pasal 18 juga dijelaskan tentang kewenangan pemerintah desa, yaitu menyelenggarakan pemerintahan desa, melakukan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat desa yang berdasarkan inisiatif dan hak asal usul masyarakat tersebut.

Pelayanan publik dapat secara khusus digambarkan sebagai penyediaan hak-hak mendasar bagi masyarakat berdasarkan kebutuhan dan kepentingan mereka, yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mencakup pemberian bantuan kepada mereka yang membutuhkan. Ketika seseorang melayani, mereka harus melakukannya secara proporsional dan profesional.⁵

Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Governance and Desentralization Survey* (GDS) 2002 menemukan fakta bahwa "secara umum, praktik pemberian pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik". Dari penelitian tersebut, GDS 2002 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang sering terjadi di lapangan mempunyai 3 (tiga) masalah utama, yaitu pertama, diskriminasi yang masih cukup tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan; kedua, biaya dan waktu pelayanan yang tidak pasti dan kurang spesifik; dan ketiga, tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan umum yang masih tergolong rendah.

⁴ Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.

⁵ Skripsi Arif Tamimi, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*, 2021

Pelayanan administratif yang terdapat pada Gampong Menasah Mesjid yaitu berupa Pelayanan administratif yang sifatnya individual seperti yang sering diberikan kepada masyarakat yaitu pembuatan surat menyurat. Pelayanan aparatur gampong seringkali didasarkan pada hukum yang kaku, sehingga menghasilkan pelayanan yang kurang kreatif dan inovatif bagi masyarakat. Hal ini terlihat jelas dari pelayanan yang terus menerus kurang memuaskan dari pemerintah gampong kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan ini, peneliti ingin melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan administratif di Gampong Menasah Mesjid, Kecamatan Leupung.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terdapat pada Gampong Menasah Mesjid tersebut. Adapun permasalahan yang terdapat yaitu kurangnya kedisiplinan para aparatur pemerintah gampong dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparatur pemerintahan, seperti tidak ada petugas apabila ada warga yang ingin membuat surat menyurat dan kepentingan lainnya, sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik atas pelayanan administratif yang diberikan para pemerintah gampong.

Dari uraian permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti akan melakukan penelitian mengenai “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Gampong dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif (Studi Gampong Menasah Mesjid Kecamatan Leupung)”.

1.2. Identifikasi Masalah

- 1.2.1. Terdapat keluhan masyarakat terkait kedisiplinan aparatur gampong dalam memberikan pelayanan administrasi.
- 1.2.2. Adanya faktor-faktor penghambat kinerja aparatur gampong dalam meningkatkan pelayanan administratif.

1.3. Rumusan Masalah

- 1.3.1. Bagaimana Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur gampong dalam meningkatkan pelayanan administratif?
- 1.3.2. Apa faktor penghambat aparatur pemerintahan gampong dalam meningkatkan pelayanan administratif?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yang didasarkan pada rumusan masalah yang sudah dirumuskan antara lain:

- 1.4.1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur gampong dalam meningkatkan pelayanan administratif.
- 1.4.2. Untuk mengetahui hambatan yang terdapat pada aparatur pemerintahan gampong dalam meningkatkan pelayanan administratif.

1.5. Manfaat Penelitian

- 1.5.1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang mengarah pada

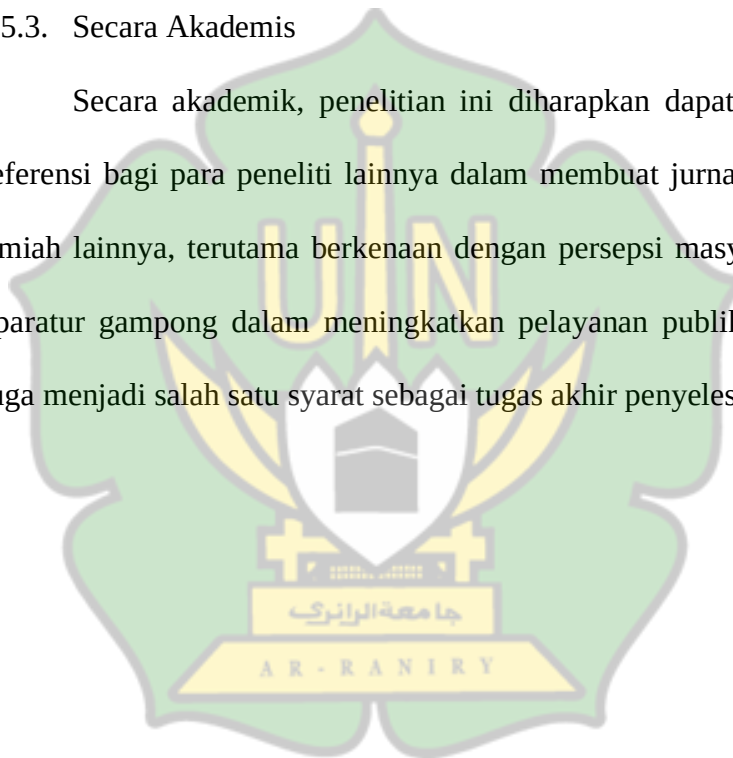
peningkatan kualitas aparatur gampong dalam menyelenggarakan Pelayanan Administratif.

1.5.2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi aparatur gampong dan masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan administrasi.

1.5.3. Secara Akademis

Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti lainnya dalam membuat jurnal maupun karya ilmiah lainnya, terutama berkenaan dengan persepsi masyarakat terhadap aparatur gampong dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini juga menjadi salah satu syarat sebagai tugas akhir penyelesaian kuliah S1.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori dan Konsep

2.1.1. Teori Persepsi

Dari segi bahasa, persepsi berasal dari kata bahasa Inggris *perception* dan kata Latin *percipare*, yang berarti mengambil dan menerima.⁶ Sementara itu, dalam kamus lengkap psikologi, dijelaskan secara rinci bahwa: “Persepsi adalah (1) Proses mengetahui atau mengenali objek dan peristiwa objektif dengan bantuan indra, (2) kesadaran dari proses organik, (3) (*Tichener*) sekelompok sensasi dengan makna tambahan yang berasal dari pengalaman dalam waktu lampau, (4) Variabel yang menghambat atau mengganggu berasal dari kemampuan organisasi untuk melakukan pembedaan diantara berbagai rangsangan, serta (5) kesadaran intuitif mengenai keyakinan instan atau kebenaran langsung mengenai sesuatu.”⁷

Sementara itu, Walgito mendefinisikan persepsi sebagai "proses di mana seseorang mengatur, menafsirkan, dan memberikan makna pada rangsangan atau informasi dari lingkungannya." Persepsi adalah proses yang mendahului penginderaan, yaitu tindakan memperoleh informasi melalui indra individu dan kemudian memprosesnya untuk dipahami dan diinterpretasikan”.⁸

Lebih lanjut, Walgito berpendapat bahwa persepsi bisa dibagi menjadi beberapa bentuk, yakni Persepsi Positif artinya yang mengilustrasikan penilaian

⁶ Alex Sobur, Psikologi Umum, (Bandung: Pustaka Setia, 2003).

⁷ Chaplin, J.P., *Kamus Lengkap Psikologi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)

⁸ Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: C.V Andi, 2010)

baik, mendukung, atau menyetujui terhadap suatu objek atau keadaan; Persepsi Negatif, yaitu persepsi yang mencerminkan ketidakpuasaan, penolakan, atau kritik terhadap suatu objek atau pelayanan; dan Persepsi Netral, yaitu Persepsi yang menunjukkan sikap tidak condong ke arah positif atau negatif, atau warga belum cukup informasi untuk menilai.⁹

Menurut Djalaluddin Rahmat, persepsi seseorang dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor, antara lain:¹⁰

1. Faktor fungsional

Faktor fungsional adalah faktor pribadi yang menentukan persepsi, bukan jenis stimulus, tetapi karakteristik orang yang merespons stimulus. Faktor-faktor tersebut meliputi: (1) Latar belakang budaya; (2) Suasana emosional; (3) kesiapan mental; dan (4) kebutuhan.

2. Faktor Struktural

Faktor ini berasal dari stimulasi tubuh dan sistem saraf seseorang, yang meliputi: (1) Kemampuan berpikir; (2) Daya tangkap duniawi; dan (3) kemampuan menangkap saluran, yang ada pada manusia.

Kegiatan berpersepsi tidak akan pernah lepas dari aktivitas individu, hampir tiap hari manusia berpersepsi seperti cara pandang ketika berkomunikasi dengan orang lain, saat mengurus perizinan, berjumpa dengan petugas instansi dan

⁹ Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: C.V Andi, 2010)

¹⁰ Rahmat Djalaluddin 2009, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, Hal: 59.

sebagainya. Secara umum, Dedi Mulyana menyebutkan bahwa persepsi manusia digolongkan menjadi dua bagian, antara lain:¹¹

1. Persepsi terhadap objek (keadaan fisik), serta
2. Persepsi terhadap manusia.

2.1.2. Teori Masyarakat

Manusia merupakan makhluk sosial (*homo socius*) yang terus menerus berinteraksi satu sama lain untuk memenuhi kebutuhan mereka. Masyarakat merupakan sekelompok manusia yang saling bergantung satu dengan yang lain membentuk sebuah sistem dimana mereka saling berinteraksi antar individu yang berada di dalam kelompok tersebut.¹² Abdul Syani mengungkapkan pengertian masyarakat sebagai berikut:

“Kata masyarakat berasal dari musyarak (Arab) yang berarti Bersama-sama, kemudian berubah menjadi masyarakat, yang artinya berkumpul Bersama, hidup Bersama saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia)”.¹³

Menurut MacIver dan Page sebagaimana dikutip oleh Soejono Soekanto, “masyarakat merupakan suatu sistem yang tersusun atas kebiasaan, aturan, kewenangan, serta bentuk kerja sama antarberbagai kelompok, dan mekanisme pengendalian perilaku dan ruang kebebasan bagi manusia.”¹⁴ Sementara menurut

¹¹ Dedi Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 171.

¹² Putri Dita P. Marpaung, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pembanguna Desa Titi Merah Kecamatan Lima Puluh Kab. Batu Bara*, Skripsi (UMA: 2019) Hal. 20

¹³ Abdul Syani, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2007, hal: 30.

¹⁴ Soejono Sukanto, *Dasar-dasar Kebijakan Publik dan Analisis Kebijakan*, (Yogyakarta: Ombak, 2009), Hal. 22.

Auguste Comte dalam Abdul Syani menyatakan bahwa, “masyarakat ialah makhluk hidup berkelompok dengan aturan dan pola pertumbuhannya sendiri”.¹⁵

Menurut Soeryono Sokanto, beliau mengatakan bahwa, “suatu masyarakat mempunyai karakteristik utama sebagai berikut: (1) Manusia yang hidup bersama; (2) telah berkumpul dalam waktu yang cukup lama; dan (3) mempunyai tatanan hidup yang sama.”¹⁶ Senada dengan pendapat di atas, Abu Ahmadi sebagaimana dikutip oleh Abdul Syani, beliau menyebutkan bahwa masyarakat harus memenuhi berbagai syarat berikut:

- a. Terdapat sekumpulan manusia, dalam jumlah yang banyak, dan bukan sekelompok binatang,
- b. Sudah bertempat tinggal dalam kurun masa yang lama di suatu wilayah tertentu, dan
- c. Terdapat undang-undang ataupun aturan-aturan sebagai pengatur mereka guna tujuan serta kepentingan yang sama.¹⁷

Menurut pendapat yang diungkapkan di atas, masyarakat adalah sekelompok orang yang telah hidup bersama di suatu wilayah tertentu dalam waktu lama dan berinteraksi satu sama lain. Persepsi masyarakat, di sisi lain, adalah perspektif sekelompok orang yang hidup di lingkungan tertentu yang memiliki perspektif yang sama dalam menarik kesimpulan tentang suatu objek berdasarkan pengamatan, penglihatan, dan pengetahuan.

¹⁵ Abdul Sani, 2007, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, hal: 31.

¹⁶ Soeryono Sokanto, *Dasar-dasar Kebijakan Publik dan Analisis Kebijakan*, (Yogyakarta: Ombak, 2009), Hal. 22.

¹⁷ Abdul Sani, 2007, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, hal: 32.

2.1.3. Teori Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, "Kinerja ialah hasil kerja dalam hal kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".¹⁸ Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, kelompok, atau organisasi dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, sesuai dengan standar yang ditetapkan, dalam kurun waktu tertentu.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja mempunyai arti suatu prestasi yang diperlihatkan, suatu yang dicapai, serta kemampuan kerja. Menurut Bernanrdin dan Russel dalam Sulistiyani & Rosyidah, "kinerja ialah catatan hasil yang dihasilkan dari fungsi atau aktivitas karyawan tertentu yang dilakukan selama periode waktu tertentu".¹⁹

Berdasarkan definisi yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mengacu pada hasil kerja yang diperoleh seseorang sesuai dengan standar dan norma yang ditetapkan dalam jangka waktu tertentu.

Dalam birokrasi, kinerja aparatur negara khususnya aparatur gampong sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karenanya, baik atau buruknya kinerja seorang aparatur negara termasuk aparatur gampong akan dipengaruhi oleh seberapa baik pelayanan publik yang diberikan.

¹⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), Hal. 67.

¹⁹ Sulistiyani & Rosyidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Pertama*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003), hal. 223.

berdasarkan pengertian di atas, seorang administrator perlu mampu mencerminkan atribut yang menawarkan pelayanan publik kepada masyarakat. seorang pegawai negeri sipil dituntut untuk mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadinya. Mereka juga diharapkan memberikan arahan dan pengawasan kepada masyarakat yang rentan dan kurang mampu.²⁰

Menurut Sudaryanti, mengatakan bahwa “indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dinilai dan diukur yang bertujuan sebagai dasar dalam mengukur tingkat kinerja, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan hingga kegiatan selesai dilakukan.” Indikator kinerja mempunyai fungsi guna memastikan bahwa kinerja suatu organisasi dapat menunjukkan peningkatan kemampuan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja umumnya diukur melalui beberapa indikator, antara lain:²¹

1. Kuantitas kerja: jumlah output yang dihasilkan,
2. Kualitas kerja: mutu atau kesesuaian hasil dengan standar,
3. Ketepatan waktu: efisiensi waktu penyelesaian tugas,
4. Kehadiran dan kedisiplinan: keaktifan dalam melaksanakan pekerjaan,
5. Kerja sama: kemampuan bekerja dengan tim atau masyarakat.

Menurut A. Dale Tiple yang dikutip oleh Anwar Prabu Mangkunegara, mengatakan bahwa:

“Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan

²⁰ Thoha Miftah, *Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1991). Hal. 176 – 177.

²¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), Hal. 75

Tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi”.²²

Menurut penjelasan di atas, variabel yang memengaruhi kinerja mungkin berasal dari dalam atau luar individu, tergantung pada bagaimana aturan organisasi disesuaikan dengan berbagai faktor tersebut.

2.1.4. Teori Gampong

Badruzzaman Ismail mengungkapkan bahwa, “Gampong adalah suatu wilayah yang mempunyai rakyat dan susunan pemerintahan sendiri. Suatu gampong mempunyai aturan, harta, kekayaan dan batas wilayah tersendiri. Gampong berwenang dalam mengembangkan adat dan istiadatnya, bahkan berhak menyelenggarakan peradilan adat sesuai dengan aturan adat yang berlaku di wilayahnya.”

Pasal 114 dan Pasal 115 Undang-undangan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh menyatakan bahwa, “Dalam wilayah kabupaten/kota dibentuk mukim yang terdiri atas beberapa gampong. Pemerintah gampong terdiri dari Keuchik dan Badan Permusyawaratan Gampong yang disebut Tuha Peut atau nama lain. Gampong di pimpin oleh Keuchik yang dipilih secara langsung dari dan oleh masyarakat untuk masa jabatan 6 tahun dan dapat dipilih Kembali hanya untuk satu kali jabatan berikutnya. Dalam melaksanakan tugasnya, keuchik dibantu oleh perangkat gampong yang terdiri dari sekretaris gampong dan perangkat gampong lainnya.”²³

²² Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), Hal. 15

²³ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintah Aceh.

2.1.5. Teori Aparatur Gampong

Berdasarkan Undang-undangan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh, menyebutkan bahwa “Aparatur gampong terdiri dari kepala desa/keuchik, sekretaris gampong dan pejabat gampong lainnya sebagai unsur-unsur administrasi pemerintahan gampong, seperti kepala pemerintahan, kepala kesejahteraan sosial, kepala keuangan, kepala pembangunan, dan lain-lain.”²⁴

Aparatur gampong mempunyai kewenangan dalam menyelenggarakan administrasi pemerintahan gampong, melaksanakan pembangunan gampong, pengembangan dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan inisiatif masyarakat, hak asal-usul dan adat istiadat gampong.”²⁵

Adapun unsur-unsur dari pemerintahan gampong antara lain:

1. Keuchik

Menurut UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, Kepala Desa atau Keuchik bertugas menyelenggarakan pemerintahan gampong, melaksanakan pembangunan gampong, dan membina serta memberdayakan masyarakat gampong. Keuchik menjabat selama enam tahun dan dapat dipilih kembali untuk satu periode lagi. Keuchik tidak bertanggung jawab kepada Camat, namun camat hanya mengkoordinasikan para keuchik di dalam kecamatannya.

²⁴ Undang-undang No. 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh.

²⁵ Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

2. Sekretaris Gampong

Sekretaris gampong bertanggung jawab guna membantu kepala desa dalam berbagai masalah keadminsitrasian gampong, antara lain:

- a. Melaksanakan berbagai urusan administrasi seperti surat menyurat, pengolahan naskah, pengarsipan dan perjalanan dinas;
- b. Membuat pengaturan administrasi untuk aparatur gampong, menyediakan bangunan dan infrastruktur untuk aparatur dan kantor, menyiapkan kegiatan rapat, mengelola aset, membuat inventaris aset, mempersiapkan perjalanan dinas, dan melaksanakan pelayanan publik.

3. Kaur Keuangan

Kaur keuangan adalah pejabat desa yang membantu kepala desa mengelola keuangan desa. Secara khusus, tanggung jawab petugas keuangan meliputi:

- a. Membantu sekretaris gampong dalam administrasi keuangan gampong, mengelola sumber pendapatan gampong dan pembukuan administrasi keuangan gampong.
- b. Mempersiapkan bahan penyusunan dan pelaporan APBG.
- c. Pengumpulan dan penyusunan data untuk pengembangan program dan perencanaan pengelolaan keuangan dan aset gampong.

4. Kaur Pembangunan

Kaur pembangunan bertugas dalam membantu keuchik dalam melaksanakan penyiapan, penyusunan bahan dan rencana kerja,

pengumpulan data, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembangunan.

5. Kasi Pemerintahan

Kasi Pemerintahan mempunyai berbagai tugas berikut, antara lain:

- a. Membantu Keuchik dalam melayani, membina dan menyelenggarakan pemerintahan.
- b. Mengelola administrasi kependudukan, tanah dan pembangunan, serta membina dan menjaga ketertiban masyarakat.
- c. Menyiapkan bahan dalam merumuskan kebijakan penataan dan pembuatan peraturan-peraturan gampong.

6. Kasi Kesejahteraan Rakyat (Kesra)

Kasi Kesejahteraan Rakyat bertanggung jawab untuk membantu keuchik dalam membuat dan menyiapkan materi guna penyusunan kebijakan teknis, perencanaan program keagamaan, dan pelaksanaan program pemberdayaan dan pengembangan masyarakat, serta pendidikan dan sosial masyarakat.

2.1.6. Teori Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah “Pelayanan” berasal dari kata “layan” yang berarti membantu (mengurus) apa yang dibutuhkan oleh seseorang.

Sementara itu, "pelayanan" mengacu pada upaya untuk membantu atau melayani kebutuhan orang.²⁶

Dalam karyanya tentang teori administrasi publik, Moenir menyatakan bahwa "pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung".²⁷ Sementara itu, Agung Kurniawan berpendapat bahwa "pelayanan adalah memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan".²⁸ Selain itu, Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti juga berpendapat bahwa, "Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan orang lain".

Menurut perspektif para ahli yang disebutkan di atas, pelayanan adalah upaya untuk memberikan pelayanan (melayani), mempersiapkan, atau memperhatikan kebutuhan orang lain sesuai dengan norma dan prosedur yang telah ditetapkan.

Sementara itu, pemahaman tentang pelayanan publik didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

"Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku".

²⁶ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2021, *Kamus Besar Indonesia* (edisi Kelima).

²⁷ Moenir, *Teori Administrasi Publik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010, hal 128.

²⁸ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, Cetakan I, 2005, hal. 6.

Menurut AG. Subarsono dalam Agus Dwiyanto, “Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti akta kelahiran, kartu identitas, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat.”²⁹

Sementara itu, Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang atau jasa”.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima layanan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik harus mematuhi sejumlah prinsip pelayanan. Hal ini tercatat dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 menetapkan bahwa penyediaan pelayanan publik harus sesuai dengan berbagai prinsip berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, mudah dipahami dan mudah diterapkan.

²⁹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), Hal. 141.

2. Kejelasan

Kejelasan ini meliputi persyaratan teknis dan administratif, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan, serta informasi tentang harga layanan publik dan metode pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

4. Kemudahan akses

Akses ke fasilitas kerja dan infrastruktur tersedia, begitu pula peralatan kerja yang sesuai, termasuk teknologi dan fasilitas informasi.

5. Tanggung jawab

Penyelenggara layanan publik, atau otoritas yang ditunjuk, bertanggung jawab untuk mengatur layanan dan menangani keluhan/masalah yang muncul selama pelaksanaannya.

6. Kedisiplinan, kenyamanan, dan profesionalisme

Kepatuhan dan disiplin karyawan dalam menjaga profesionalisme akan meningkatkan tingkat layanan luar biasa yang diberikan kepada klien.

2.1.7. Teori Administrasi

Definisi administrasi bisa luas atau sempit. Administrasi, dalam arti terluasnya, adalah proses mengatur operasi organisasi untuk memenuhi tujuan yang ditetapkan melalui penggunaan sumber daya manusia dan non-manusia.

Singkatnya, administrasi adalah serangkaian tugas yang dilakukan oleh personel tertentu dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Harbani Pasalong menyatakan bahwa "administrasi adalah penerapan kemampuan dan keterampilan kerja untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan dicapai secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan dapat diwujudkan, jika ada perencanaan realistis yang logis, tepat, serta bisa dipercaya".³⁰

Amirulkamar dalam Islam dan Administrasi Pemerintahan menyebutkan bahwa, "pengertian administrasi secara umum adalah usaha atau kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Yang termasuk ke dalam administrasi antara lain adalah kegiatan mencatat, menyurat, pembukuan ringan, menetik, membuat agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan di berbagai bidang".³¹

Soetarto dan R.P. Soewarno, berpendapat bahwa administrasi merupakan proses mengelola dan menyelenggarakan suatu kegiatan atau tindakan kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama.³²

Menurut Pasalong, ciri-ciri yang melekat pada operasi administrasi komprehensif meliputi kualitas administrasi seperti:³³

³⁰ Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2007), Hal. 4.

³¹ Amirulkamar, *Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Mas Kabupaten Aceh Barat*, Jurnal Hukum Tata Negara dan Politik Islam. 2022. Hal. 7.

³² Akadun, *Teknologi Informasi Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 36.

³³ Amirulkamar, *Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Mas Kabupaten Aceh Barat*, Jurnal Hukum Tata Negara dan Politik Islam. 2022. Hal. 12.

- a. Efisien, artinya tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil yang sebanding antara hasil yang sudah diselesaikan dengan kegiatan yang sudah direncanakan;
- b. Efektifitas, artinya program yang sudah direncanakan sebelumnya dapat diselesaikan, dalam artian kesesuaian hasil dengan tujuan yang sudah direncanakan melalui upaya bersama;
- c. Rasional, yang menunjukkan bahwa tujuan yang dicapai bermanfaat untuk tujuan yang berguna, yang dilakukan secara sadar dan bertujuan, yang menyiratkan bahwa aktivitas objektif dilakukan secara kolaboratif untuk memberi manfaat bagi bisnis.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bahwa kegiatan administrasi tidak hanya terbatas pada urusan ketertiban, tetapi juga mencakup keseluruhan aktivitas atau serangkaian tindakan yang mengatur kolaborasi antar organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Administrasi pelayanan ialah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan dalam bentuk pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya yang, jika digabungkan, menghasilkan produk akhir berupa dokumen seperti izin, sertifikat, informasi, rekomendasi, dan sebagainya.³⁴

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 47 Tahun 2017 tentang Administrasi Pemerintahan Desa menyebutkan bahwa Administrasi

³⁴ Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2007), Hal. 129.

Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku registrasi desa”.³⁵

Menurut Baratha, tanggung jawab administrasi pemerintahan desa/gampong meliputi berbagai hal berikut:³⁶

1. Tanggung jawab sektor pemerintahan meliputi pencatatan berbagai masalah dan peristiwa yang mempengaruhi kehidupan masyarakat dalam berbagai register berdasarkan laporan yang diperoleh dari anggota masyarakat yang berkepentingan melalui sub-layanan publik.
2. Tanggung jawab umum meliputi menerima dan melaksanakan arahan tata kelola dari administrasi kecamatan dan kabupaten, serta melakukan berbagai kegiatan teknis.
3. Memberikan laporan berkala tentang produk, keamanan, dan kondisi serta perubahan sosial ekonomi.
4. Melaksanakan keputusan tingkat desa.
5. Bekerja sama dengan instansi lokal untuk menyelesaikan masalah terkait tanah.
6. Tugas di sektor pelayanan publik meliputi penerbitan berbagai jenis izin misalnya izin usaha, izin bangunan, izin tinggal, dll., dan pemberian berbagai jenis sertifikat misalnya sertifikat kemiskinan, sertifikat penduduk, sertifikat domisili, catatan kepolisian, dll.

Pelayanan masyarakat dalam administrasi antara lain sebagai berikut:³⁷

³⁵ Permendagri Nomor 47 Tahun 2017 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

³⁶ Baratha, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Elex Media Komputindo, 2003), hal 37.

³⁷ Undang-undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

1. Surat pengantar untuk pembuatan KTP
2. Surat Pengantar untuk pembuatan KK
3. Surat keterangan domisili
4. Surat keterangan pindah domisili
5. Surat pengantar pembuatan akte tanah
6. Pembuatan surat kelahiran
7. Pembuatan surat akte kematian
8. Rekomendasi izin pendirian bangunan atau usaha
9. Legalisir.

2.2. Penelitian Terdahulu

Dalam situasi ini, peneliti menganalisis berbagai studi sebelumnya dan membandingkannya dengan studi yang akan dilakukan oleh peneliti, antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan tahun terbit	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Mardiyana, Mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry	Strategi Petugas Registrasi Gampong dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kueh Kecamatan Lhoknga Kabupaten Aceh Besar	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Petugas PRG di Desa Kueh belum diimplementasikan secara optimal. Hal ini Karena teknik yang digunakan oleh petugas registrasi desa tidak

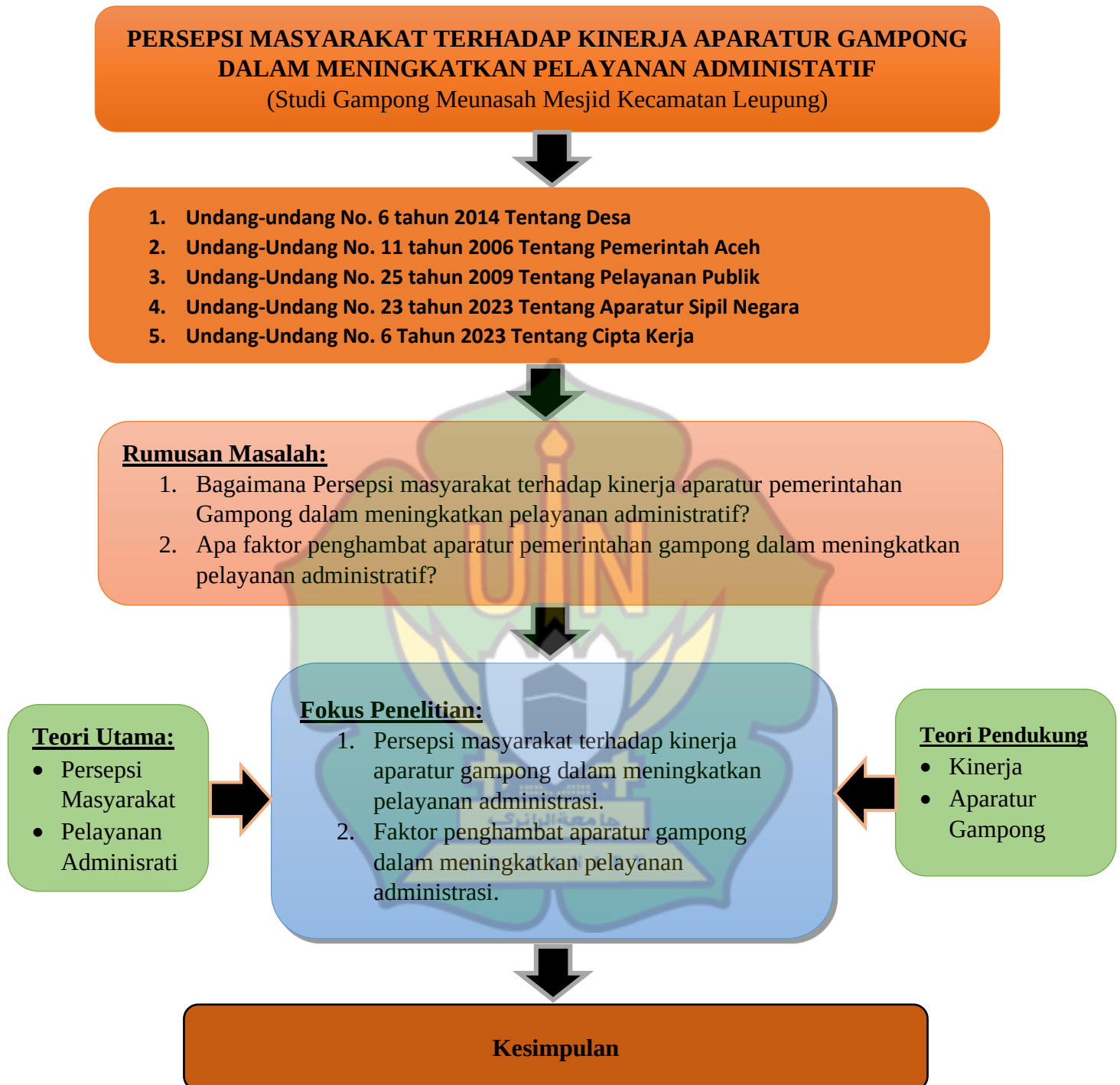
	Banda Aceh, (2021) ³⁸			efektif, misalnya pendekatan penjangkauan masyarakat. Hal ini untuk memberitahu masyarakat bahwa setelah memperoleh catatan kependudukan, petugas PRG hanya menunggu orang-orang untuk menyerahkan dokumen ke kantor kepala desa. Dengan demikian, diperlukan inisiatif kesadaran masyarakat lebih lanjut dan metode lain guna menjamin administrasi kependudukan yang lebih efisien dan efektif
2.	Sultan Syarif (2024)	Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi (Studi kasus di kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Kinerja aparatur desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi, hal

³⁸ Mardiyana, 2021, skripsi, “Strategi Petugas Registrasi Gampong dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan di Desa Kueh Kecamatan Lhoknga Kabupaten Aceh Besar.

				tersebut terlihat dari aparaturnya yang cukup tanggap dan cepat dalam memberikan layanan kepada masyarakatnya, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam menyelesaikan keperluannya. Selain itu, aparaturnya juga sudah memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Aparatur desa juga sudah mengelola waktu, biaya, dan sumber daya dengan baik dan dalam proses pelayanan administrasi tidak melakukan pungutan biaya kepada masyarakat.
--	--	--	--	--

2.3. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam mempertimbangkan permasalahan di atas dan berdasarkan dukungan berbagai teori di atas, maka dapat disajikan suatu paradigma (model hubungan) variabel -variabel tersebut sebagai berikut:



Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

Sumber : Data diolah peneliti (2025)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Craswell mengatakan bahwa jenis penelitian merupakan model atau pendekatan yang digunakan peneliti untuk mengarahkan suatu penelitian.³⁹

Pendekatan ini dapat membantu peneliti untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dalam menyelesaikan masalah penelitian. Sugiyono berpendapat bahwa:

“Metode penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk melihat pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi data (gabungan), analisis data bersifat kualitatif/induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.”⁴⁰

Menurut Lexy J. Moleong, “Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain”.⁴¹

Permasalahan yang muncul dalam penelitian ini yaitu pada Persepsi Masyarakat terhadap kinerja aparatur gampong menasah mesjid, sehingga dibutuhkan data dan informasi yang mendukung dalam bentuk deskripsi atau penggambaran mengenai proses kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

³⁹ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010: 15).

⁴¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1989), Hal. 6.

Penggunaan metode kualitatif ini, diharapkan dapat mendeskripsikan, menguraikan dan menggambarkan secara terperinci tentang Persepsi Masyarakat terhadap kinerja aparatur gampong menasah mesjid Kecamatan Leupung Kabupaten Aceh Besar dalam memberikan pelayanan publik.

Penelitian kualitatif ini juga berupaya guna memahami dan menjelaskan secara menyeluruh keprihatinan manusia dan masyarakat. Bagaimana individu mengekstrak makna dari lingkungan mereka, dan bagaimana hal ini memengaruhi perilaku mereka.

3.2. Fokus Penelitian

Menurut Moeleong, fokus penelitian adalah pokok permasalahan yang timbul dari pengalaman atau pengetahuan peneliti terhadap literatur, ilmiah atau lainnya. Sedangkan menurut Sugiyono, dia berpendapat bahwa, “Fokus penelitian kualitatif bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisah) sehingga penelitian kualitatif menetapkan penelitiannya berdasarkan keseluruhan situasi sosial yang diteliti, meliputi aspek tempat, pelaku, dan aktifitas yang berinteraksi secara sinergi.”⁴²

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi masalah atau objek dari suatu penelitian, supaya peneliti tidak kesulitan dengan banyaknya informasi dan data yang diperoleh saat di lokasi penelitian, serta untuk menghindari informasi yang tidak sesuai dengan permasalahan atau tujuan penelitian. Fokus penelitian dapat

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012)

membantu mempersempit objek penelitian. peneliti tidak kewalahan dengan banyaknya informasi yang dikumpulkan saat di tempat penelitian.

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

3.2.1. Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur gampong dalam meningkatkan pelayanan administrasi

Tabel 3.1
Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Aparatur Gampong

Dimensi	Indikator
a. Reabilitas	1) Memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang ada. 2) Memberikan informasi sesuai dengan waktu yang dijanjikan 3) Dapat diandalkan dalam menangani masalah masyarakat
b. Daya Tanggap	1) Layanan yang segera/cepat bagi masyarakat. 2) Kesiapan untuk membantu dan merespon permintaan masyarakat.
c. Jaminan	1) Aparatur yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi masyarakat. 2) Aparatur yang secara konsisten selalu bersikap sopan.
d. Empati	1) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat. 2) Waktu operasi kantor yang nyaman.
e. Bukti fisik	1) Fasilitas yang memadai 2) Aparatur yang profesional dalam memberikan layanan

Sumber: Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990), Model Servqual (service Quality)

3.2.2. Faktor penghambat aparatur gampong dalam meningkatkan pelayanan administrasi

Tabel 3.2
Dimensi dan Indikator Faktor Penghambat Aparatur Gampong

Dimensi	Indikator
a. SDM	1) Jumlah aparatur gampong 2) Kompetensi aparatur gampong 3) Kedisiplinan aparatur gampong
b. Sarana dan Prasarana	1) Kesiadaan fasilitas pendukung 2) Kemudahan dalam mengakses 3) Kualitas dan kondisi
c. Sistem dan Prosedur	1) Kejelasan prosedur dan standar kerja 2) Digitalisasi 3) Efisiensi tahapan prosedur
d. Partisipasi Masyarakat	1) Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan 2) Keterlibatan dalam pengawasan 3) Keterlibatan dalam evaluasi

Sumber: Walgito “Pengantar Psikologi Umum”, (Yogyakarta: C.V Andi, 2010)

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field Research). Lokasi penelitian dari penelitian ini adalah Gampong Menasah Mesjid Kecamatan Leupung Kabupaten Aceh Besar. Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur Gampong Meunasah Mesjid, Kecamatan Leupung dalam meningkatkan pelayanan administrasi serta untuk mengetahui faktor penghambat aparatur pemerintah gampong dalam meningkatkan pelayanan administratif.

3.4. Sumber Data

Supomo berpendapat bahwa penentuan metode dalam mengumpulkan data dipengaruhi oleh jenis dan sumber data yang dibutuhkan. Sumber data penelitian merupakan faktor utama yang menjadi pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data.⁴³

Dalam bukunya, Nufian S. Febriani mengatakan bahwa, “sumber data adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh.”⁴⁴ Sumber data penelitian ada 2 (dua) sumber, yaitu:

3.4.1. Data primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari lapangan atau lokasi penelitian, yang berupa observasi wawancara maupun dokumentasi. Pengumpulan data melalui wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan melakukan wawancara langsung dengan informan yang menjadi sasaran penelitian baik dalam bentuk kata ataupun gerak gerik mengenai variabel yang diteliti atau informasi yang diperoleh dari informan secara langsung.⁴⁵

Metode pengambilan data primer yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada keuchik gampong Meunasah Mesjid, Sekretaris gampong, Bendahara Gampong, Kasi Pemerintahan dan Operator Gampong, serta 10 masyarakat gampong Meunasah Mesjid.

⁴³ Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Bisnis*. Yogyakarta: BPFE, 2016, hal :145

⁴⁴ Nufian S. Febriani, *Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Malang: Univ. Brawijaya Press, 2018, hal. 50

⁴⁵ Arikunto, S, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan. Praktik*. 2010, Hal.:22

3.4.2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari literatur, dokumen-dokumen, naskah-naskah, buku-buku, atau sumber tertulis yang diambil secara langsung dari objek penelitian atau yang telah terpublikasi. Data sekunder berfungsi sebagai data pendukung dan pelengkap dari data primer.⁴⁶ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh peneliti dari hasil studi Pustaka, seperti dokumen-dokumen, tabel, catatan-catatan, SMS, foto, serta arsip yang berkaitan dengan penelitian.

3.5. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, serta orang yang paling mengetahui seluk beluk dari objek yang akan diteliti. Informan penelitian berguna untuk membantu peneliti dalam mendapatkan informasi dan data dalam kurun waktu singkat. Para informan dimanfaatkan untuk bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang diperoleh dari subjek lainnya.⁴⁷

Informan dalam penelitian ini telah ditetapkan dengan teknik *purpose sampling* (sengaja). Menurut Sugiyono, “pemilihan informan menggunakan Teknik *purpose sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan masalah penelitian.”⁴⁸ Informan yang dipilih untuk penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

⁴⁶ Arikunto, S, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan. Praktik*. 2010, Hal.:22

⁴⁷ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* 2014, hal:132

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 53.

Tabel 3.3
Informan Penelitian

Informan	Jumlah	Keterangan
Masyarakat: 1. Imum Meunasah 2. Ketua Tuha Peut 3. Tokoh pemuda gampong 4. Perwakilan ASN 5. Direktur PAUD Gampong 6. Direktur TPA Gampong 7. Masyarakat umum	10 orang	informan kunci
Keuchik	1 Orang	Informan utama
Sekdes	1 orang	informan utama
Bendahara	1 orang	informan utama
Aparatur gampong: 1. Kasi Pemerintahan 2. Operator Gampong	2 orang	Informan Pendukung
Total	15 orang	

Sumber: Data dioleh peneliti (2025)

Mencari dan mendapatkan data melalui informan, bagi peneliti perlu mengadakan hubungan baik dengan informan, peneliti juga terjun langsung kelapangan dalam melakukan wawancara yang sebelumnya sudah ditentukan serta persiapan berbagai bentuk pertanyaan sebelum melaksanakan wawancara dengan informan secara langsung. Penulis memilih untuk melakukan wawancara selama

jam kerja sehingga pengamatan dapat dilakukan secara bersamaan. Alat yang tepat, seperti telepon seluler untuk merekam dan mencatat, hal ini juga dapat membantu.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, “teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian ialah guna mendapatkan data”.⁴⁹ Berdasarkan dengan permasalahan dan fokus penelitian, yang merupakan sumber data dalam penelitian ini, penulis menggunakan pengumpulan data sebagai berikut:

3.6.1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono, "wawancara ialah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab, sehingga makna dapat dibangun dalam suatu topik tertentu".⁵⁰ Wawancara ialah jenis komunikasi antara peneliti dan sumber atau informan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan mengajukan pertanyaan guna mendapatkan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara detail mengenai variabel-variabel penelitian yang dapat menunjang keberhasilan penelitian. Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu yang bersifat terbuka dan akan diberikan kepada informan saat wawancara, dan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun tidak menutup kemungkinan akan dikembangkan pada saat melakukan wawancara sesuai kondisi saat wawancara.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 224.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan Keuchik, Sekretaris Gampong, Bendahara Gampong, aparatur Gampong, dan masyarakat Gampong menyangkut dengan persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur Gampong.

3.6.2. Observasi (Pengamatan)

Menurut Sugiyono, "Observasi adalah proses mengamati, melihat, mencatat, dan meneliti perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu".⁵¹ Dalam hal pengumpulan data, observasi diklasifikasikan menjadi dua jenis: observasi partisipan dan observasi non-partisipan..⁵²

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non-partisipan, yang berarti ia bertindak sebagai pengamat independen dengan mengamati, mencatat, menganalisis, dan menarik kesimpulan tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat gampong Masjid Meunasah dalam memberikan pelayanan administrasi.

3.6.3. Dokumentasi

Menurut Sandu Siyono, "dokumentasi ialah catatan masa lampau dalam bentuk gambar, tulisan, atau karya monumental individu". Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan menambah keakuratan dari hasil observasi dan wawancara yang sudah dilaksanakan.

3.7. Teknik Analisis Data

Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono menyatakan bahwa "aktivitas dalam analisis data kualitatif

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 166.

⁵² Ibid

dilakukan dengan pendekatan interaktif dan berlanjut dengan metode yang terus berjalan hingga selesai dalam kerangka waktu tertentu. Pendekatan analisis data terdiri dari tiga (tiga) langkah, antara lain:

3.7.1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan membuang yang tidak perlu.

3.7.2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat disajikan dalam bentuk grafik, tabel, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya, serta uraian teks naratif singkat.

3.7.3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing Verification*)

Miles dan Huberman mendefinisikan langkah terakhir analisis data kualitatif sebagai penarikan dan verifikasi temuan. Miles dan Huberman berpendapat bahwa:

“Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, dan saat mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.”⁵³

3.8. Teknik Uji Keabsahan Data

Penelitian ini bersifat kualitatif, maka teknik uji keabsahan data dilaksanakan dengan cara triangulasi data yaitu menguji data dengan melakukan

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 345.

observasi, wawancara, dokumentasi pada analisa data dan proses serta penyajian yang akan didapatkan, juga melakukan verifikasi ulang sebelum melakukan keabsahan data agar data dapat sah dan dapat digunakan.

Data dan informasi yang telah peneliti dapatkan akan disesuaikan dengan hasil uji yang didapatkan dari melakukan observasi, hasil wawancara serta dari dokumen yang peneliti peroleh dan diproses serta akan terus diverifikasikan untuk mendapat data yang sah serta dapat dimanfaatkan dalam penelitian ini.

Teknik pemeriksaan keabsahan data ada 3 yaitu:

3.8.1. Perpanjangan Keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat sebagai menentukan ketika melaksanakan pengumpulan data. Perpanjangan keikutsertaan diperlukan untuk menguji kebenaran informasi yang didapatkan oleh peneliti saat di lokasi penelitian. Dengan peneliti ikut tinggal di lapangan penelitian dalam jangka waktu yang panjang, dapat pula membangun kepercayaan dari objek penelitian sehingga informasi yang diperoleh lebih terperinci dan mendalam.

3.8.2. Ketekunan atau Keajengan Pengamatan

Konsistensi observasi melibatkan pencarian interpretasi secara terus-menerus dengan berbagai cara terkait dengan sumbu analisis awal. Mencari apa yang dapat dan tidak dapat dihitung. Pendekatan observasi dirancang untuk mengidentifikasi ciri dan aspek dalam keadaan tertentu yang terkait dengan topik atau masalah yang dicari, dan kemudian berfokus padanya secara mendalam. Akibatnya, peneliti melakukan observasi yang konstan, menyeluruh, dan teliti terhadap aspek-aspek kunci.

3.8.3. Triangulasi

Triangulasi ialah metode untuk menentukan keaslian data. Pada penelitian ini, peneliti memanfaatkan Teknik triangulasi sumber serta metode. Teknik triangulasi metode dilaksanakan dengan melakukan perbandingan dan pengecekan antara hasil wawancara dengan hasil observasi. Apabila hasil wawancara dan observasi itu menunjukkan kesamaan, tidak saling bertentangan maka data tersebut dikategorikan abash. Sementara Teknik triangulasi sumber dilaksanakan dengan cara melakukan perbandingan data yang bersumber dari aparaturnya dengan data yang bersumber dari masyarakat selaku pengguna layanan.

Triangulasi ialah metode untuk menentukan keaslian data. Pada penelitian ini, peneliti memanfaatkan Teknik triangulasi sumber serta metode. Teknik triangulasi metode dilaksanakan dengan melakukan perbandingan dan pengecekan antara hasil wawancara dengan hasil observasi. Apabila hasil wawancara dan observasi itu menunjukkan kesamaan, tidak saling bertentangan maka data tersebut dikategorikan abash. Sementara Teknik triangulasi sumber dilaksanakan dengan cara melakukan perbandingan data yang bersumber dari aparaturnya dengan data yang bersumber dari masyarakat selaku pengguna layanan.

BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Gampong Meunasah Mesjid

Gampong Meunasah Mesjid merupakan salah satu Gampong dari 6 (enam) gampong yang terletak di Provinsi Aceh tepatnya Kabupaten Aceh Besar, Kecamatan Leupung, Kemukiman Leupung. Gampong Meunasah Mesjid terletak di tengah-tengah wilayah di Kecamatan Leupung. Adapun secara topografis gampong Meunasah Mesjid mencakup gampong yang mempunyai dataran rendah serta luas wilayah sekitar 9,50 KM², dengan lahan yang termamfaatkan sekitar 20,22 Hektare. Secara Administratif Gampong Meunasah Mesjid memiliki 3 dusun yakni: Dusun Mon Kulu, Dusun Mon Lhok, dan Dusun Lam Kuta.



Gambar 4.1. : Peta Gampong Meunasah Mesjid

Sumber : Sekretaris Gampong Meunasah Mesjid (2025)

4.1.2. Visi Misi Gampong Meunasah Mesjid

Adapun visi dan misi dari gampong Meunasah Mesjid, Kecamatan Leupung sebagai berikut:

a. Visi Gampong Meunasah Mesjid

“Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Potensi Pertanian dan Perdagangan”.

b. Misi Gampong Meunasah Mesjid, yaitu:

1. Menyediakan sarana dan prasarana pendukung untuk pertanian dan perdagangan.
2. Mempersiapkan SDM yang mandiri.
3. Menghidupkan Kembali lahan-lahan tidur.
4. Membuka jaringan pemasaran yang luas.



Gambar 4.2 : Visi Misi Gampong Meunasah Mesjid
Sumber : Sekretaris gampong Meunasah Mesjid (2025)

4.1.3. Kondisi Demografis dan Kependudukan Gampong Meunasah Mesjid

a. Kondisi Demografis

Tabel 4.1
Kondisi Demografi Gampong Meunasah Mesjid

No.	Deskripsi	Keterangan
1.	Total Penduduk: a. Pria b. Wanita	452 orang 230 orang 222orang
2.	Jumlah Dusun	3 Dusun: 1) Dusun Lam Kuta 2) Dusun Mon Lhok 3) Dusun Mon Kulu
3.	Luas Lahan penduduk Luas Lahan Persawahan Luas Lahan perkebunan	3,69 Ha 1,75 Ha 1,80 Ha
	Orbitasi: a. Jarak dari ibu kota terdekat b. Jarak dari ibu kota kabupaten c. Jarak dari pusat kecamatan.	17 KM 0,5 KM 42 KM

Sumber : Sekretaris Gampong Meunasah Mesjid

b. Tingkat Pendidikan Masyarakat

Tingkat Pendidikan masyarakat gampong Meunasah Mesjid, dapat ditinjau dari tabel berikut:

Tabel 4.2
Tingkat Pendidikan Masyarakat Gampong Meunasah Mesjid

NO.	Jenjang	JUMLAH
1.	Belum masuk TK/Kelompok bermain	9 orang
2.	SD/Sederajat	24 orang
3.	SMP/Sederajat	35 orang
4.	SMA/Sederajat	39 orang

5.	Sedang tidak bersekolah	331 orang
6.	Belum mengisi	14 orang
TOTAL		452 orang

Sumber: Sekretaris Gampong Meunasah Mesjid

c. Sumber Daya Alam

Terdapat beberapa jenis sumber daya alam yang ada di gampong Meunasah Mesjid, hal tersebut bisa diperhatikan dari tabel berikut:

Tabel 4.3
Sumber Daya Alam

No.	Jenis	Luas (Ha)
1.	Bangunan Penduduk	3,69
2.	Perkebunan/hutan	1,80
3.	Sawah	1,75
4.	Lain-lain	2,29

Sumber: Sekretaris Gampong Meunasah Mesjid

d. Sumber Daya Manusia

Adapun sumber daya manusia di gampong Meunasah Mesjid sangat beraneka ragam, hal tersebut dapat diperhatikan dari pekerjaan masyarakatnya yang cukup bervariasi. Tabel berikut menunjukkan pekerjaan masyarakat gampong Meunasah Mesjid:

Tabel 4.4
Pekerjaan Masyarakat Gampong Meunasah Mesjid

No.	Profesi	Jumlah (Jiwa)
1.	Petani	37
2.	Nelayan	3
3.	Pensiunan	4
4.	PNS	34
5.	Pegawai Swasta	2

6.	Wiraswasta	39
7.	Pedagang	1
8.	TNI	1
9.	Polri	1
10.	Buruh Lepas	3
11.	Pelajar	72
12.	Mengurus rumah tangga	103
13.	Sopir	9
14.	Pekerjaan Lain	2
15.	Belum Bekerja	171
TOTAL		452

Sumber: Sekretaris Gampong Meunasah Mesjid

4.1.4. Tingkat Pendidikan Aparatur Gampong Meunasah Mesjid

Tabel 4.5
Tingkat Pendidikan Aparatur Gampong Meunasah Mesjid

No.	Jabatan	Pendidikan
1.	Keuchik	SMA
2.	Sekretaris Gampong	SMA
3.	Bendahara	S1
4.	Kasi. Pemerintahan	SMA
5.	Kasi. Kesra	SMA
6.	Kaur. Keuangan	SMA
7.	Kaur. Pembangunan	SMA
8.	Operator Gampong	SMA

Sumber: Sekretaris Gampong Meunasah Mesjid (2025)

4.1.5. Struktur Pemerintahan Gampong Meunasah Masjid

Tabel 4.6
Struktur Pemerintahan Gampong Meunasah Masjid

Nama	Jabatan
Keuchik	Ikhsan, AS.
Sekretaris Gampong	Azhari
Kaur. Keuangan	Abdul Jalil, S. Pd
Kaur. Pembangunan	Iwan Syahrul
Kasi. Pemerintahan	Yusnizar
Kasi. Kesra	Bahtiar MJ
Operator Gampong	Mhd. Syahril
Kadus. Lam Kuta	Samsuar
Kadus. Mon Lhok	Jamaluddin
Kadus. Mon Kulu	M. Nur J.

Sumber: Sekretaris Gampong Meunasah Masjid (2025)

4.1.6. Tugas-Tugas Divisi yang Ada di Instansi Pemerintahan

Berdasarkan Permendagri No. 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa, menyebutkan bahwa tugas dari aparatur pemerintahan desa atau gampong antara lain:⁵⁴

1. Keuchik : Keuchik merupakan kepala pemerintahan gampong yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan gampong, pembinaan kemasyarakatan, melakukan pembangunan, dan memberdayakan masyarakat.
2. Sekretaris Gampong : Mempunyai posisi sebagai unsur pimpinan sekretaris gampong serta mempunyai tugas untuk membantu keuchik dalam bidang administrasi

⁵⁴ Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Pasal 8, Tentang Tugas Pokok Kepala Dusun

gampong. Sekretaris gampong berfungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti ekspedisi, administrasi surat menyurat, arsip dan tata naskah;
- b. Tanggung jawab umum meliputi mengatur perangkat administrasi untuk desa, menyediakan peralatan desa dan infrastruktur kantor, merencanakan kebutuhan rapat, administrasi aset, inventaris aset, dan pelayanan publik.
- c. Melaksanakan fungsi keuangan seperti mengelola administrasi keuangan, mengelola sumber pendapatan dan pengeluaran, memeriksa administrasi keuangan, dan sebagainya.
- d. Tugas perencanaan meliputi membuat rencana anggaran pendapatan dan pengeluaran desa (APBG), menginventarisasi data untuk tujuan pembangunan, dan melakukan pemantauan dan penilaian program serta menyusun laporan.

3. Kasi. Pemerintahan : Bertanggung jawab atas Melaksanakan pengelolaan administrasi pemerintahan. Kepala Urusan Pemerintahan bertanggung jawab atas berbagai tugas, termasuk menyusun peraturan desa, mempromosikan masalah tanah, menjaga ketertiban umum, melaksanakan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, perencanaan dan pengelolaan

- wilayah, dan pengumpulan data. Selain itu, profil pengelolaan desa mencakup kegiatan masyarakat
4. Kasi. Kesra : Bertugas melaksanakan pengembangan fasilitas dan infrastruktur desa, melaksanakan pengembangan di bidang kesehatan, pendidikan, dan tugas sosialisasi, serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi, budaya, politik, lingkungan, pemberdayaan keluarga, pemuda, dan olahraga.
 5. Kaur. Keuangan : Mempunyai tugas seperti melaksanakan hal-hal keuangan seperti mengelola administrasi keuangan, administrasi sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi pendapatan, dan administrasi pendapatan kepala desa/keuchik, pejabat desa, BPD, dan lembaga pemerintah lainnya.
 6. Kaur. Pembangunan : Bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan masalah perencanaan seperti menyusun rencana APBD, inventarisasi data dalam kerangka pembangunan, melaksanakan program pemantauan juga evaluasi, serta Menyusun Pelaporan memuat pembangunan desa.
 7. Kepala Dusun : berkedudukan sebagai unsur satuan kewilayahan yang bertugas membantu kepala desa/keuchik dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala kewilayahan/kepala dusun memiliki fungsi:
 - a. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, melaksanakan upaya perlindungan masyarakat, serta menata dan mengelola wilayah.

- b. Pengawasan pembangunan di wilayahnya.
- c. Membina masyarakat dan membangun kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungan.
- d. pemberdayaan masyarakat supaya dapat mendukung kelancaran kinerja pemerintahan dan pembangunan.

4.2. Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan memfokuskan penelitian yang telah dilakukan melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi yang didapatkan dari lapangan guna memperkuat hasil yang dilaksanakan oleh peneliti merujuk pada keadaan yang sebenarnya.

4.2.1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Gampong Meunasah Masjid

Pelaksanaan pelayanan administrasi di gampong merupakan aktifitas dari aparatur gampong dalam membantu pencatatan dan pengurusan dokumen bagi masyarakat yang menggunakan layanan. Aparatur gampong merupakan bagian penting yang langsung berinteraksi dengan masyarakat dan menjadi simbol dari pelayanan administrasi pemerintahan sekaligus menjadi sumber data dan informasi dalam pengambilan kebijakan dalam pemerintahan.

Semua orang pasti membutuhkan pelayanan administrasi, sehingga setiap aparatur harus berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat dalam segi layanan administrasi. Oleh karena itu, supaya terciptanya pelayanan administrasi yang lebih efektif dan lebih efisien, maka harus dilakukan suatu usaha

guna menguatkan kualitas pelayanan yang selaras dengan aspirasi serta kebutuhan masyarakat.

Masyarakat memiliki banyak harapan terhadap kinerja pemerintah desa, antara lain:

a. Kecepatan

Aparatur gampong sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat, harus selalu sigap dan siap membantu masyarakat kapan pun mereka membutuhkan pelayanan administrasi. Aparatur gampong harus selalu siap melayani masyarakat kapan pun masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi.

Hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan keuchik gampong Meunasah Mesjid, beliau menyatakan:

“Aparatur gampong cukup tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Jika pun ada keterlambatan biasanya disebabkan karena faktor lain seperti listrik padam dan kelengkapan syarat yang dibawa oleh masyarakat itu sendiri. Ini yang paling sering terjadi. Sebagai contoh, seperti kesediaan surat pengantar yang dikeluarkan oleh dukcapil, terkadang surat tersebut tidak tersedia, karena sudah habis, dan harus diperbanyak kembali.”

Selanjutnya, berkenaan dengan hal yang sama, peneliti juga mewawancarai beberapa masyarakat gampong Meunasah Mesjid, yang baru saja membuat surat pengantar di kantor desa, diantaranya Bapak Busran, selaku tokoh pemuda, beliau menyampaikan:

“Pelayanan yang diberikan oleh Pak Keuchik Ikhsan dan Aparatur lainnya cukup bagus dan cepat. Aparatur juga mudah untuk ditemui baik secara langsung maupun via telepon atau *WhatsApp*. Seperti saat saya buat surat pengantar kurang mampu tadi, dalam waktu singkat sudah diselesaikan oleh yang bersangkutan.”

Adapun dari hasil observasi lapangan yang peneliti lakukan, bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur gampong Meunasah Mesjid cukup baik dan cepat dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang datang mengadu atau dalam membuat surat menyurat.

Berdasarkan hasil wawancara kepada keuchik dan masyarakat gampong serta observasi yang sudah peneliti laksanakan, diperoleh hasil bahwa kinerja aparatur gampong Meunasah Mesjid dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan sudah cukup baik, karena aparatur cukup tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan masyarakat, namun terkadang ada kendala seperti pemadaman listrik dan kelengkapan dokumen pendukung dari masyarakat itu sendiri sehingga menghambat kinerja dari aparatur gampong.

b. Akuntabel

Maksudnya adalah pelayanan yang diberikan harus bisa dipertanggungjawabkan, diukur, serta jelas relevan dengan berbagai aturan dan prosedur- prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Dari wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap masyarakat dan aparatur gampong Meunasah Mesjid diperoleh hasil bahwa pelayanan administrasi yang aparatur gampong lakukan sudah terlaksana dengan cukup baik, dan sesuai dengan aturan-aturan yang ada, hal tersebut dapat diperhatikan dari aparatur gampong yang langsung merespon permohonan yang diberikan oleh masyarakat.

Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan operator gampong Meunasah Mesjid, Bapak Mhd. Syahril, beliau menyampaikan bahwa:

“Saya selalu berusaha untuk bekerja sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada. Dan menyampaikan prosedur yang ada juga kepada masyarakat yang

bersangkutan, supaya mereka bisa memahami dan mengerti setiap prosedur yang telah diatur tersebut, sehingga setiap pelayanan yang saya lakukan selalu transparan, mudah dipahami oleh masyarakat serta dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat.”

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada Bapak Khairul Wara, salah satu masyarakat gampong Meunasah Mesjid, beliau mengatakan bahwa:“Aparatur gampong cukup tanggap dan cepat dalam melayani setiap aduan kami. Prosedur yang diberikan juga sangat mudah dipahami oleh kami masyarakat awam.”

c. Sederhana

Seorang aparatur harus menyampaikan informasi atau memberikan layanan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat, sebagai pengguna layanan, dapat menerapkannya. Menurut temuan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat desa Masjid Meunasah, aparat desa telah menawarkan layanan yang relatif sederhana untuk dipahami masyarakat, dan penjelasan yang diberikan oleh operator tidak rumit.

d. Kemudahan

Pelayanan yang diberikan hendaknya mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk oleh masyarakat lansia dan disabilitas. Selain itu, waktu pelayanan harus jelas dan biaya pelayanan tidak memberatkan masyarakat, harus sesuai dengan kemampuan masyarakat.

Layanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah desa di desa Masjid Meunasah sederhana, gratis, dan tidak membebani masyarakat. Hal ini konsisten dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan berbagai warga setempat, yang menyatakan bahwa saat memberikan layanan kepada masyarakat, pemerintah

desa tidak pernah memungut biaya atau mempersulit mereka untuk mendapatkan layanan tersebut.

e. Keadilan

Pelayanan yang adil maksudnya adalah bentuk pelayanan yang tidak diskriminasi, tidak melihat status sosial maupun ekonomi, dan asal-usul. masyarakat berhak untuk mendapatkan perlakuan yang sama dari pihak berwenang gampong.

Menurut temuan observasi peneliti di kantor gampong, pihak berwenang desa memberikan keadilan yang sangat baik, tidak ada prasangka terhadap masyarakat, dan layanan tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Semua orang menerima tingkat layanan yang sama. Lingkaran bersifat terbuka; tidak ada pihak yang dipihakkan, dan tidak ada kepentingan suku atau lembaga yang diprioritaskan.

4.2.2. Tantangan dan Hambatan yang Dirasakan Oleh Aparatur Gampong

Terdapat beberapa hambatan dan kendala yang dialami oleh aparatur gampong dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat, sebagaimana yang disampaikan oleh sekretaris gampong sebagai berikut:

“Kendala dari segi disdukcapilnya, kadang-kadang saat ke sana blankonya kosong, dan juga dari masyarakat yang memohon sesuatu hal kadang mereka lama dan tidak lengkap untuk memberikan syarat yang diminta sehingga pekerjaannya terbengkalai dan lama”

Sebagaimana yang disampaikan oleh sekretaris gampong Meunasah Mesjid di atas, bisa disimpulkan bahwa tantangan serta hambatannya antara lain:

1. Faktor sarana dan prasarana

Kesediaan sarana serta prasarana akan menunjang dan memperlancar proses pelayanan administrasi kepada penduduk. Bilamana sarana serta prasarananya tidak

mencukupi, maka akan membuat proses pelayanannya tidak maksimal. Beberapa sarana yang dimaksud dalam topik ini adalah kesediaan blanko bagi aparaturnya untuk mencatat atau mengurus dokumen ke Disdukcapil. Selain itu kesediaan layanan digital sangat penting pada masa sekarang, namun kondisi di lapangan di gampong Meunasah Mesjid masih kesulitan akses internet. Apa lagi jika sedang mati lampu, maka semua akses jaringan baik internet maupun jaringan telepon akan hilang total. Dan hal tersebut cukup mengganggu proses pelayanan administrasi oleh aparaturnya terhadap permohonan masyarakat di kantor desa.

2. Kelengkapan dokumen atau syarat

Ketika membuat suatu dokumen kepada aparaturnya gampong, masyarakat seharusnya membawa dokumen-dokumen yang diminta sebagai syaratnya, sehingga aparaturnya bisa langsung menyelesaikan kebutuhan masyarakat tersebut. Apabila masyarakat tidak membawa dokumen persyaratan yang diminta, maka hal tersebut dapat menghambat kinerja dari aparaturnya yang bersangkutan. Oleh karena itu, masyarakat harus melengkapi persyaratan yang diminta terlebih dahulu, sebelum mengajukan permohonan ke aparaturnya gampong.

Kendala yang dialami oleh aparaturnya gampong Meunasah Mesjid sesuai dengan pernyataan di atas, yaitu masyarakat banyak yang tidak melengkapi persyaratan yang dibutuhkan saat melakukan permohonan pembuatan suatu dokumen sehingga aparaturnya tidak dapat menyelesaikan dokumen tersebut dengan segera.

3. Kurangnya kesadaran dari masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat menyadari segala keperluannya saat melakukan pelayanan administrasi kepada aparatur gampong. Kesadaran masyarakat dibutuhkan agar mempermudah aparatur gampong dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat tersebut. Yang dimaksud di sini adalah kesadaran masyarakat supaya menyiapkan semua dokumen-dokumen yang diperlukan untuk urusan administrasi. Agar pelayanan yang diberikan itu efektif maka diperlukan kerjasama dan saling mendukung antara masyarakat dan penyelenggara dalam hal ini aparatur gampong.

Dalam menyelesaikan tantangan serta hambatan tersebut, ada beberapa upaya yang telah dilakukan oleh aparatur gampong sebagaimana yang disampaikan oleh sekretaris gampong Meunasah Mesjid antara lain:

1. Dengan cara mengingatkan kepada masyarakat secara berulang-ulang untuk membawa dan mengumpulkan setiap persyaratan yang dibutuhkan, supaya dokumen yang diminta oleh pemohon dapat segera diselesaikan.
2. Aparatur terkadang juga melakukan upaya ‘jemput bola’ ke masyarakat, agar pekerjaannya tidak terhambat sehingga bisa segera diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang sudah dilaksanakan peneliti kepada masyarakat dan aparatur gampong Meunasah Mesjid kecamatan Leupung, Kabupaten Aceh, maka bisa diambil suatu kesimpulan antara lain:

1. Pelayanan administrasi yang telah dilakukan oleh aparatur gampong sudah cukup baik, karena aparatur gampong sudah memberikan pelayanan dengan baik, cepat serta relevan dengan aturan yang sudah direncanakan. Namun perlu sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat dan juga perlunya strategi-strategi yang lebih inovatif dan kreatif agar saat masyarakat hendak membuat suatu dokumen dapat membawa berkas-berkas pelengkap yang dibutuhkan, sehingga kinerja dari aparatur tidak terhambat dan tertunda.
2. Faktor penghambat yang dirasakan oleh aparatur gampong antara lain sarana serta prasarana yang kurang memadai seperti kosongnya belanko, akses internet yang masih sulit diakses, faktor pemadaman lampu, serta penduduk yang acuh dengan berbagai dokumen yang diminta sehingga menghambat pekerjaan dari aparatur gampong.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang diteliti, peneliti menganjurkan beberapa saran agar dapat menjadi bahan pertimbangan kepada masyarakat dan aparatur gampong

dalam meningkatkan pelayanan administrasi di gampong Meunasah Mesjid, antara lain:

1. Aparatur gampong diharapkan lebih meningkatkan kinerja dalam melayani keperluan masyarakat, dan juga menggunakan strategi-strategi yang lebih efektif dalam membantu menyelesaikan administrasi masyarakat
2. Masyarakat diharapkan agar lebih mematuhi peraturan dan melengkapi semua dokumen persyaratan yang diminta saat membuat suatu dokumen, sehingga kinerja dari pihak aparatur gampong tidak terhambat, dan pelayanan yang diberikan oleh aparatur gampong lebih efektif dan cepat.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approachs*. Thousand Oaks. CA: SAGE Publications.
- Djalaluddin, Rahmat. 2009. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Febriani S, Nufian. 2018. *Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Malang: Univ. Brawijaya Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, Cetakan I.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Marpaung, Putri Dita P. 2019. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Kepala Desa dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Titi Merah Kecamatan Lima Puluh Kab. Batu Bara*. UMA: Skripsi.
- Miles and Humberman. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siyono, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: literasi Media Publishing.
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutomo. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.

- Syani, Abdul. 2007. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Tamimi, Arif. 2021. “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*”, Skripsi.
- Walgito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V. Andi.
- Widayatun. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Amirulkamar, Said.2022. *Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Mas Kabupaten Aceh Barat*, Jurnal Hukum Tata Negara dan Politik Islam.
- A. Moleong, L.J. (1989). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

A. Perundang-undangan

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang N0. 2 dan 23 Tahun 2014-2015 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintah Aceh
- Undang-undang No. 6 Tentang Desa
- Permendagri No. 47 Tahun 2017 tentang Administrasi Pemerintah Desa
- Permendagri No. 84 Tahun 2015 Tentang Tugas Pokok Kepala Desa.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Muliadi
NIM : 190702005
Tempat, Tanggal Lahir : Aceh Besar, 01 Desember 2000
Nomor Handphone : 082342137575
Alamat : Pulot Kecamatan Leupung, Kab. Aceh Besar
Email : muliadiadi38921@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri Pulot
Sekolah Menengah Pertama : MTsN 3 Aceh Besar
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 1 Lhoknga

Orang Tua/Wali

1. Ayah : M. Yusuf Ab.
Pekerjaan : Tani/Perkebunan
2. Ibu : Cut Ami
Pekerjaan : Mengurus rumah tangga
3. Alamat Orang Tua : Pulot Kecamatan Leupung, Kab. Aceh Besar

Pengalaman Organisasi

Tahun	Nama Organisasi	Jabatan
2019 - sekarang	Ikatan Pelajar Mahasiswa Leupung (IKAPEMAL)	Ketua Bid. Keagamaan
2018 - sekarang	BKM Masjid Al-Ikhlas Leupung	Sekretaris Umum
2019 - sekarang	TPA As-Siraaj Leupung	Operator
2017 - sekarang	TPA Al-Wahid, Pulot	Operator

LAMPIRAN

Lampiran 1. Draf Pertanyaan Penelitian

No.	Indikator Penelitian	Informan Penelitian	Pertanyaan Penelitian
1.	Persepsi Masyarakat terhadap kinerja aparatur gampong dalam pelayanan administrasi	5 orang masyarkat: 1. Busran 2. Darmawati 3. Khairul Wara 4. Asfendra 5. Irkham Munnas	1. Bagaimana pendapat anda tentang kinerja aparatur gampong Meunasah Mesjid? 2. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan administrasi oleh aparatur gampong Meunasah Mesjid? 3. Hal apa saja yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi? Kekurangan dan kelebihan? 4. Pelayanan administrasi apa saja yang dilakukan oleh aparatur gampong? Sebutkan! 5. Apakah proses pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur gampong memberikan kemudahan bagi masyarakat? 6. Adakah pungutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat oleh aparatur gampong saat memberikan layanan administrasi? 7. Apakah aparatur gampong sigap dalam melayani administrasi dari masyarakat? 8. Bagaimana kedisiplinan aparatur gampong dalam melayani masyarakat? 9. Adakah bentuk diskriminasi yang dilakukan oleh

			aparatur gampong saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? 10. Adakah keluhan terhadap kinerja aparatur gampong dalam pelayanan administrasi?
2.	Faktor Penghambat Kinerja aparatur gampong dalam peningkatan pelayanan administrasi	1. Keuchik 2. Sekdes 3. Kaur pembangunan 4. Kaur pemerintahan 5. Operator gampong	1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan administrasi yang terjadi di gampong Meunasah Mesjid? 2. Apakah pelayanan administrasi yang anda lakukan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku? 3. Pelayanan apa yang sering dilakukan oleh aparatur gampong terhadap masyarakat? Sebutkan! 4. Adakah kendala atau hambatan yang selama ini dialami oleh aparatur gampong dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat? Jika ada bagaimana mengatasi hambatan tersebut? 5. Strategi apa saja yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di gampong Meunasah Mesjid?

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Foto Pamphlet Kantor Gampong Meunasah Mesjid



Gambar kantor gampong Meunasah Mesjid



Wawancara dengan Operator Gampong Meunasah Mesjid, Bapak Mhd. Syahril
(25 September 2025)



Wawancara dengan Sekretaris Gampong Meunasah Mesjid, Bapak Azhari



Wawancara dengan masyarakat gampong Meunasah Mesjid, Ibu Darmawati, S.Pd
(29 September 2025)



Wawancara dengan masyarakat gampong Meunasah Mesjid, Bapak Busran
(5 Oktober 2025)



Wawancara dengan masyarakat, Bapak Asfendra (5 Oktober 2025)



Wawancara dengan masyarakat, Bapak Irkham Munnas (7 Oktober 2025)



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: 3029/Un.08/FISIP/Kp.07.6/12/2025

**TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.2.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.
- Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **02 November 2023**

MEMUTUSKAN

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

- KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara:

Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si.

Untuk membimbing skripsi:

Nama : **Muliadi**

NIM : 190802005

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Gampong Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif (Studi Gampong Menasah Mesjid Kecamatan Leupung)

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

- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 01 Desember 2025
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,

MULIADI MULIA

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.