

**KINERJA APARATUR GAMPO NG DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEAMANAN LINGKUNGAN RUMAH KOST
(Studi Di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala
Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**HUSFA HELSI
NIM. 170404029**

Prodi Pengembangan Masyarakat Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1442 H/ 2021**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi (FDK) Universitas Islam
Negeri Ar-Araniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Dakwah
Prodi Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)

Diajukan Oleh:

HUSFA HELSI
NIM. 170404029

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Drs. Muchlis Aziz, M.Si.
NIP. 1957101519990021001

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

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam**

Diajukan Oleh:

HUSEA HELSI

Pada Hari/ Tanggal
Jumat, 30 Juli 2021 M
20 Zulhijjah 1442 H

di
**Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah**

Ketua,



Dr. Muchlis Aziz, M.Si
NIP. 195710151990021001

Sekretaris,



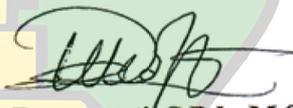
Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si
NIP. 199007022020121010

Penguji I,



Dr. Rasvidah, M.Ag
Nip. 197309081998032002

Penguji II,



Rusnawati, S.Pd., M.Si
Nip. 197703092009122003

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry**



Dr. Fakhri, S. Sos., MA
NIP. 196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Husfa Helsi
Nomor Induk Mahasiswa : 170404029
Jenjang : Strata Satu (S1)
Jururan/Prodi : Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Gampong Dalam Memberikan Pelayanan Keamanan Lingkungan Rumah Kost (Studi Di Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh) ” ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Uin Ar-Raniry.

Banda Aceh, 10 Juni 2021
Yang Menyatakan,

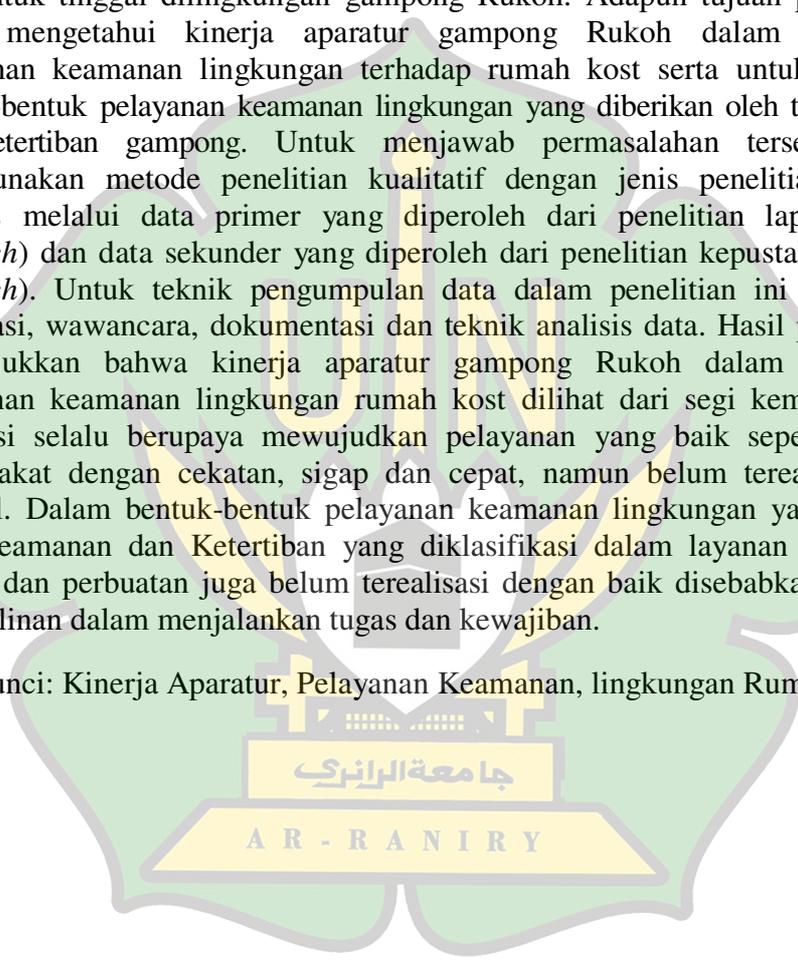



Husfa Helsi

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kinerja Aparatur Gampong Dalam Memberikan Pelayanan Keamanan Lingkungan Rumah Kost Study Di Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tindak kejahatan pencurian yang sering terjadi di rumah kost yang ada di gampong Rukoh. sehingga meresahkan para penghuni/penyewa rumah kost. Permasalahan ini menimbulkan rasa takut dan trauma dan membuat ketidaknyamanan penghuni kost untuk tinggal dilingkungan gampong Rukoh. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja aparat gampong Rukoh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan terhadap rumah kost serta untuk memahami bentuk-bentuk pelayanan keamanan lingkungan yang diberikan oleh tim keamanan dan ketertiban gampong. Untuk menjawab permasalahan tersebut penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis melalui data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan (*field research*) dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan (*library research*). Untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan teknik analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparat gampong Rukoh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan rumah kost dilihat dari segi kemampuan dan motivasi selalu berupaya mewujudkan pelayanan yang baik seperti melayani masyarakat dengan cekatan, sigap dan cepat, namun belum terealisasi secara optimal. Dalam bentuk-bentuk pelayanan keamanan lingkungan yang diberikan Tim Keamanan dan Ketertiban yang diklasifikasi dalam layanan secara lisan, tulisan dan perbuatan juga belum terealisasi dengan baik disebabkan kurangnya kedisiplinan dalam menjalankan tugas dan kewajiban.

Kata kunci: Kinerja Aparatur, Pelayanan Keamanan, lingkungan Rumah Kost.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan pemilik semesta alam dan sumber segala pengetahuan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Gampong Dalam Memberikan Pelayanan keamanan Lingkungan Rumah Kost (Studi Di Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh) “. Shalawat dan salam tidak lupa pula kita panjatkan kepada Baginda Nabi besar Muhammad SAW. Yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Ayahanda tercinta Arisda yang selalu memberikan semangat dengan cucuran keringat serta selalu menguatkan ananda dan teruntuk Ibunda tersayang yang telah susah payah melahirkan dan mendidik ananda dengan penuh kasih sayang yang tak pernah henti mendoakan ananda kepada yang Maha Kuasa. Dengan berkat do'a ayahanda dan ibunda sehingga ananda telah dapat menyelesaikan Pendidikan yang sangat bermakna demi mencapai cita-cita yang mulia.

Tidak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada:

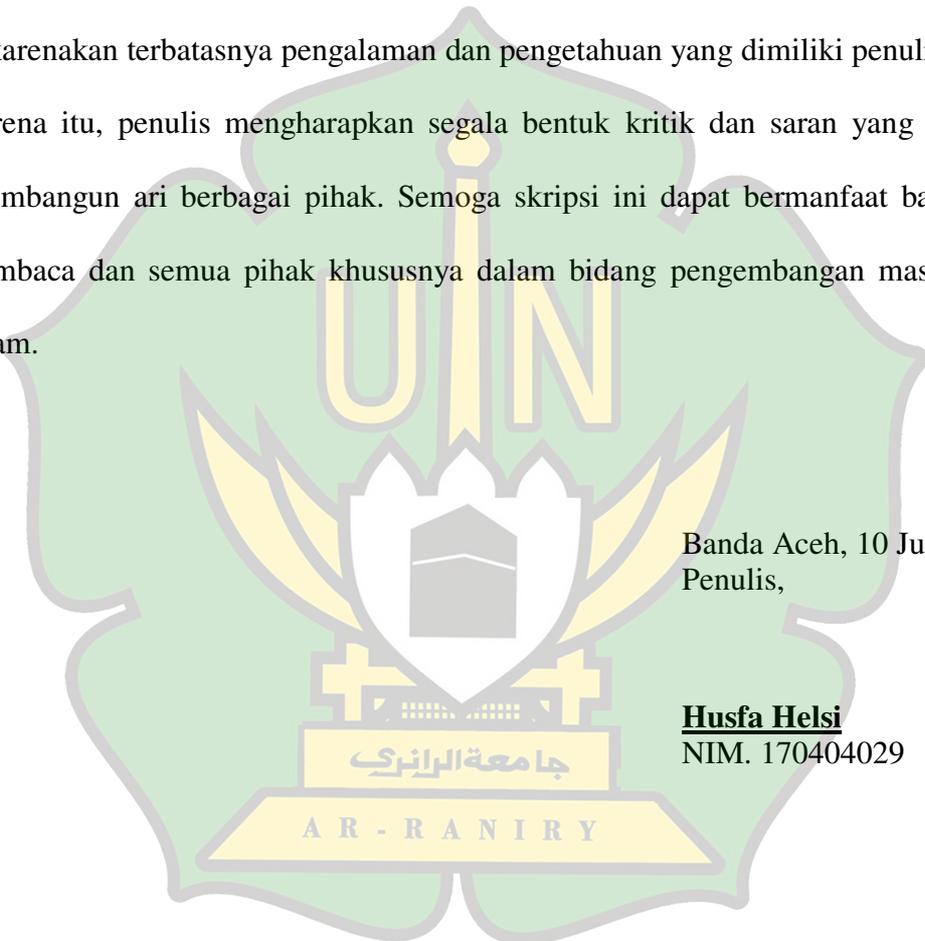
1. Kepada Dr. Fakhri, S.Sos., MA. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi yang telah mendukung serta memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kepada Dr. Rasyidah, M.Ag. Ketua Prodi Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) beserta stafnya yang telah memberi pelayanan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Kepada Drs. Muchlis Aziz, M.Si dan Mirza Fanzikri, S.Sos.I.,M.Si sebagai dosen pembimbing, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya yang telah membimbing dengan membantu dan memberikan arahan serta selalu mensupport penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Pengembangan Masyarakat Islam yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan sehingga bisa diterapkan dalam penulis melakukan penelitian.
5. Kepada Keuchik dan staf aparaturnya Gampong Rukoh, penulis ucapkan terimakasih banyak karena telah melayani penulis selama melakukan penelitian
6. Kepada informan dalam penelitian ini penulis berterima kasih karena telah bersedia membantu penulis serta berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada sahabat dan teman-teman yang telah mendukung dan membantu menemani penulis selama melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang pengembangan masyarakat islam.

Banda Aceh, 10 Juni 2021
Penulis,

Husfa Helsi
NIM. 170404029



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penjelasan Istilah	9
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	11
B. Landasan Konseptual	14
1. Konsep Kinerja	14
2. Konsep Aparatur Desa/Gampong	19
3. Konsep Pelayanan Dan Bentuk Pelayanan.....	23
4. Konsep Sistem Keamanan Lingkungan	28
BAB III: METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Fokus Penelitian	33
C. Subjek Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	38
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
1. Profil Gampong Rukoh	41
2. Visi Dan Misi Gampong Rukoh.....	44
3. Struktur Kepengurusan Gampong Rukoh	45
4. Fungsi Aparatur Gampong Rukoh	46
5. Struktur Kepengurusan Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh	51
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	53
1. Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Keamanan Lingkungan Gampong Rukoh	54
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh	59

BAB V : PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kinerja Dan Bentuk Pelayanan	31
Tabel 3.2 Subjek Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Struktur Kepengurusan Aparatur Pemerintahan Gampong Rukoh..	42
Tabel 4.3 Tupoksi Kerja Aparatur Gampong Rukoh	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2 : SK Skripsi

Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4 : Draf Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kerangka ketatanegaraan Indonesia, istilah desa mengacu pada pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan, yang dipimpin oleh Kepala Desa.¹ Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa berbunyi “Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, hak asal usul, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, serta hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.²

Indonesia adalah Negara kepulauan yang memiliki banyak provinsi salah satunya Aceh. Dalam bahasa Aceh desa disebut dengan Gampong yang dipimpin oleh seorang Keuchik (Kepala Desa). Selain itu, istilah desa lebih dikenal dengan sebutan gampong di kalangan masyarakat Aceh. Gampong adalah kesatuan masyarakat hukum yang merupakan organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah mukim atau nama lain yang menempati wilayah tertentu, yang dipimpin oleh keuchik atau nama lain dan berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri.³ Selanjutnya setiap gampong memiliki kebijakan tentang pelayanan keamanan yang harus diberikan kepada seluruh penduduk atau masyarakatnya.

¹ Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

² Undang-Undang Republik Indonesia No.6 tahun 2014, Pasal 1 ayat (1)

³ Saleh Suhaidy, Al-Yasa' Abubakar, *Himpunan undang-undang*, (Banda Aceh: Dinas Syari'at Islam Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, 2008), hlm. 17

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, begitu pula dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat yang tinggal di Gampong Rukoh. Pengertian pelayanan dikutip dari Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.⁴

Rukoh merupakan sebuah gampong yang terletak di Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh dan salah satu gampong yang tergolong padat akan penduduk. Selain itu, letak gampong Rukoh sangat dekat dengan dua kampus yang tergolong Universitas terbesar di Aceh. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa Rukoh menjadi sasaran mahasiswa untuk mencari lokasi tempat tinggal atau yang populer disebut dengan rumah kost. Dengan begitu banyaknya para pendatang yang tinggal di Rukoh menyebabkan adanya perpaduan adat, bahasa, maupun budaya berbaur menjadi satu dikalangan masyarakat. Didukung oleh adanya sikap ramah, toleran, serta menjunjung tinggi aturan syariat Islam dan Gampong Rukoh menjadi daya tarik tersendiri bagi para mahasiswa.

Perkembangan sebuah wilayah sangat dipengaruhi oleh perkembangan penduduknya, karena itu penduduk merupakan bagian yang sangat penting dalam

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, hlm.3.

proses perkembangan dan pembangunan suatu wilayah. Dengan melihat kondisi gampong Rukoh yang banyak ditinggali dan diminati oleh mahasiswa, tentunya banyak harapan yang diinginkan agar lingkungan tetap aman, tentram, tertib dan tetap kondusif. Harapan tersebut tidak hanya dari masyarakat saja, tetapi seluruh mahasiswa yang berdomisili di gampong Rukoh juga menginginkannya.

Pada nyatanya, dengan padatnya penduduk Rukoh tidak dapat dipastikan akan selalu aman dan terhindar dari tindak kejahatan. Tindak kejahatan terdiri dari berbagai macam bentuk yang salah satunya sering terjadi di rumah-rumah kost gampong Rukoh adalah tindak kejahatan pencurian. Poerwadarminta berpendapat bahwa “Pencuri berasal dari kata dasar curi yang berarti berbagai- bagai perkara pencurian, sedang arti dari pada pencurian adalah perkara (perbuatan dan sebagainya) mencuri (mengambil milik orang tidak dengan jalan yang sah)”.⁵

Dalam beberapa kurun waktu ini tindak pencurian pun semakin marak terjadi, bahkan tidak jarang disertai dalam keadaan memberatkan korban untuk mempermudah aksinya. Seringkali orang mencari jalan pintas untuk mendapatkan sesuatu barang dengan cara mencuri kemudian mendapatkan uang dari hasil penjualannya. Peristiwa pencurian terus mengalami perkembangan yang sangat pesat diiringi dengan gaya bahkan model yang sangat beragam, mulai dari cara yang paling sederhana sampai yang paling terancang. Di daerah Gampong Rukoh sering terjadi pencurian di rumah-rumah kost, baik itu dilakukan oleh warga Gampong itu ataupun warga dari luar Gampong Rukoh.

⁵ <https://core.ac.uk/download/pdf/77623941.pdf>, Diakses pada tanggal 30 September 2020, pukul 17:12.

Seiring dengan padatnya jadwal kuliah, membuat mahasiswa jarang berada dikost-kosantnya, sehingga moment ini dimanfaatkan oleh para pelaku pencurian untuk menjalankan aksinya. Kejadian ini tidak hanya terjadi pada waktu malam, tetapi juga di siang hari. Menurut keterangan yang diberikan oleh pihak korban penghuni rumah kost lorong Ayah Bunda bahwa Pencurian dikosant ini tidak hanya terjadi sekali, hal ini terjadi untuk yang kedua kalinya. Pencurian pertama terjadi pada malam hari setelah magrib menjelang isya sekitaran pukul 19:40 Wib, kami kehilangan perlengkapan barang dalam wanita. Untuk yang kedua kalinya saya sendiri yang kehilangan Handphone, posisinya terjadi pada pagi hari pukul 08:15 Wib. Hal ini tentunya membuat para penghuni kost merasa resah takut dan terancam bila kejadian pencurian ini terus terjadi”.⁶

Disisi lain kejadian kehilangan harta benda anak kost juga terjadi di Lorong Bana gampong Rukoh, menurut keterangan si korban pencurian ini terjadi ketika rumah kost kosong dan tidak berpenghuni. “Posisinya pada hari itu mereka sedang tidak berada dikos karena lagi ada keperluan di luar, ketika kembali ke kost salah satu penghuni kost langsung masuk ke kamar melihat kipas angin dan laptop tidak ada lagi. Seketika dia panik dan langsung memeriksa lemari untuk memastikan apakah emasnya masih ada, ternyata juga hilang. Saat itu juga dia langsung menghubungi temen kost, setelah itu dia ke dapur untuk memeriksa apa ada barang-barang lain yang hilang, ternyata kompor dan tabung gas juga ikut

⁶ Hasil observasi awal dengan mahasiswa penghuni kost Bunda Lorong Ayah Bunda Desa Rukoh gampong, Masitah pada tanggal 10 Agustus 2020.

hilang”.⁷ Para penghuni kost ini juga merasakan hal yang sama dengan kejadian yang terjadi di rumah kost Lorong Ayah Bunda yaitu ketidaknyaman.

Tindak kejahatan pencurian menjadi suatu permasalahan sosial yang harus segera ditindak lanjuti dan diselesaikan. Masalah sosial adalah keadaan yang dianggap oleh anggota masyarakat yang berpengaruh sebagai sesuatu yang tidak diinginkan, tidak dapat ditolerir, atau sebagai ancaman terhadap nilai-nilai dasar masyarakat, dan memerlukan tindakan kelompok untuk menyelesaikannya. Masalah social berbeda dengan masalah-masalah yang lain karena hubungannya yang erat dengan nilai-nilai sosial dan norma.⁸ Gejala-gejala social di dalam masyarakat yang tidak dikehendaki dan diinginkan oleh masyarakat dapat disebut masalah social.

Setiap masalah social yang terjadi pasti memerlukan penanganan dari aparaturnya. Aparatur gampong merupakan pegawai pejabat pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu keuchik dalam menjalankan tugasnya agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, aparaturnya dituntut memiliki komitmen, kemampuan, keterampilan serta perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat, termasuk dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan di rumah-rumah kost sebagai bagian dari warga masyarakatnya.

⁷ Hasil observasi awal dengan mahasiswa penghuni kost Lorong Bana Desa Rukoh, Santi pada tanggal 12 Agustus 2020.

⁸ M. Taufiq Rahaman, *Glosari Teori Sosial*, (Bandung: Ibnu Sina Press, 2011), hlm. 67.

Gampong adalah lembaga asli pribumi yang mempunyai hak mengatur rumah tangga sendiri berdasarkan hukum adat. Untuk dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintahan gampong, di tiap-tiap aparatur gampong dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukung diantaranya ialah kelengkapan struktur organisasi yang di dalamnya terdapat aparatur gampong dengan tugas dan fungsinya yang melekat di tiap struktur organisasi yang ada.

Untuk menciptakan lingkungan yang aman, tertib dan kondusif aparatur gampong harus lebih peduli dan peka terhadap keamanan lingkungan dengan cara menggerakkan sistem keamanan lingkungan (Siskamling) bersama masyarakat Rukoh. Masyarakat harus tetap ikut berpartisipasi mendukung agar terciptanya keamanan lingkungan untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya pencurian yang bisa terjadi kapan saja.

Aparatur gampong Rukoh tentunya harus mampu membina masyarakat, seperti diketahui bahwa aparatur gampong mempunyai kewajiban menegakkan peraturan perundang-undangan dan kewenangan dalam memelihara ketertiban dan ketentraman masyarakat. Kewenangan sendiri bisa diartikan sebagai kekuasaan dan hak seseorang ataupun lembaga dalam melakukan sesuatu serta mengambil keputusan, atau mengorganisir masyarakat.

Kewenangan berbeda dengan kekuasaan, kewenangan lebih pada hak untuk melakukan sesuatu, sementara kekuasaan adalah kemampuan untuk

melakukan sesuatu.⁹ Kewenangan dari aparat gampong yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kewenangan dalam bidang kemasyarakatan seperti membina keamanan, ketertiban, ketenteraman, memelihara perdamaian, menangani konflik, dan melestarikan lingkungan.

Dari uraian yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kinerja aparat gampong Rukoh dalam mengatasi tindak kejahatan khususnya dalam hal keamanan lingkungan rumah kost karena sebagian masyarakat terutama anak kost merasa resah, tidak nyaman ketika meninggalkan kost serta takut pencurian terjadi lagi. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang **“Kinerja Aparatur Gampong Dalam Memberikan Pelayanan keamanan Lingkungan Rumah Kost (Studi Di Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja aparat gampong Rukoh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan terhadap rumah kost?
2. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan keamanan lingkungan yang diberikan oleh tim keamanan dan ketertiban gampong?

⁹ Sutoro Eko, *Buku Pintar Kedudukan dan Kewenangan Desa*, Penerbit: Forum Pengembangan Pembaharuan Desa (FPPD), Jakarta (2014), hlm.16

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja aparaturnya gampong Rukoh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan terhadap rumah kost.
2. Untuk memahami bentuk-bentuk pelayanan keamanan lingkungan yang diberikan oleh tim keamanan dan ketertiban gampong.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

1. Bagi studi pengembangan masyarakat islam, hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan menambah wawasan pengetahuan ilmiah.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang kinerja aparaturnya gampong dalam memberikan Pelayanan serta dapat memberikan masukan terhadap kinerja aparaturnya gampong dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan di rumah kost.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman nyata bagi peneliti sendiri dalam bidang ilmu pemberdayaan masyarakat.

2. Diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang bermanfaat bagi pembaca sebagai acuan kedepan pada penelitian selanjutnya.
3. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai masukan kepada aparatur gampong guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.

E. Penjelasan Istilah

Agar penelitian lebih terarah dan mempermudah dalam penelitian ini, maka diperlukan penjelasan istilah yang berkaitan dengan judul skripsi antara lain sebagai berikut:

1. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai dalam berorganisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.¹⁰ Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik. Adapun kinerja yang dimaksud oleh peneliti adalah kinerja aparatur gampong Rukoh.
2. Aparatur merupakan seseorang yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas pemerintah secara teknis berdasarkan ketentuan yang ada. Adapun aparatur yang dimaksud oleh peneliti adalah para aparatur gampong Rukoh.

¹⁰ Lijan Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Akasara (2010), hlm.137

3. Gampong adalah kesatuan masyarakat hukum yang berada dibawah mukim dan dipimpin oleh Keuchik yang berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri.¹¹ Gampong yang dimaksud oleh peneliti adalah gampong Rukoh kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh.
4. Pelayanan adalah sikap profesional dalam memberikan layanan dari suatu instansi yang dapat memuaskan masyarakat. Pemberian layanan ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang dimaksud oleh peneliti adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur gampong dan Tim Keamanan Dan Ketertiban gampong Rukoh.
5. Keamanan adalah suatu keadaan merasa bebas dari bahaya. Hal ini bisa digunakan jika berhubungan tentang segala bentuk kejahatan dan kecelakaan. Keamanan yang dimaksud oleh peneliti adalah keamanan yang diberikan oleh Tim Keamanan Dan Ketertiban gampong Rukoh.
6. Lingkungan diartikan sebagai suatu kesatuan ruang dengan semua benda, daya dan keadaan, makhluk hidup, yang termasuk didalamnya manusia dan perilakunya yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya.¹² Lingkungan yang dimaksud oleh peneliti adalah lingkungan gampong Rukoh.

¹¹ Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong, Pasal 1ayat (10).

¹² Undang-Undang tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup No. 4 Tahun 1982.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya Yang Relevan

Penelitian ini dimulai dengan mengadakan penelitian kepustakaan atau membaca berbagai literature penelitian untuk membantu pelaksanaan penelitian lapangan ini. Hasil penelitian relevan sebelumnya yang sesuai dengan penelitian yang akan diteliti adalah skripsi berjudul “Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan publik di Desa Tegal Melati Kecamatan Pretarukan Kabupaten Pemalang” yang ditulis oleh Taufik Yulianto, Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang (2015). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang telah diberikan pemerintahan desa yaitu meliputi, pelayanan dalam urusan umum seperti surat menyurat dan pelayanan lainnya sesuai dengan tugas masing masing aparatur desa sesuai dengan apa yang telah menjadi tanggung jawab.¹³ Penelitiannya lebih terfokus kepada gerak atau gagasan dari kepala desa untuk selalu mengawasi secara langsung atau tidak langsung dalam proses pembinaan perangkat dan masyarakat desa. Adapun perbedaan lain yang signifikan selain tempat dan subyek, penelitian yang dilakukan peneliti tidak hanya melihat kinerja dari keuchiknya saja tetapi juga menilai secara keseluruhan kinerja para aparatur gampong Rukoh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan rumah kost. Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama

¹³ Taufik Yulianto, *Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan publik di Desa Tegal Melati Kecamatan Pretarukan Kabupaten Pemalang*, (Semarang: Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 2015) hlm. 28.

menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian relevan yang lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Fredrikus Valerius Masan Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta 2020 tentang “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Lorotulus Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka Propinsi Nusa Tenggara Timur”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Persamaan lainnya dengan penelitian yang peneliti lakukan sama-sama mengkaji tentang kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hasil dari penelitiannya lebih berfokus pada produktivitas dan akuntabilitas pemerintahan desa yang belum memanfaatkan kantor desa dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi lebih memilih melayani masyarakat di rumah masing-masing.¹⁴ Namun dalam penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan serta bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Tim Keamanan Dan Ketertiban gampong. Selain itu, perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada lokasi penelitiannya. Lokasi dalam penelitian Fredrikus di Desa Lorotulus Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka Propinsi Nusa Tenggara Timur, sedangkan penelitian

¹⁴ Fredrikus Valerius Masan, *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Lorotulus Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka Propinsi Nusa Tenggara Timur*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”) 2020, hlm. 53.

yang dilakukan peneliti berada di gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh.

Selanjutnya, skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin” yang ditulis oleh Solatiyah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021. Perbedaan penelitiannya dengan yang peneliti lakukan terdapat pada lokasi subyek penelitian. Penelitiannya berada di Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berada di Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Penelitiannya berfokus terhadap kendala yang dihadapi kepala desa dalam menghadapi kedisiplinan dan tingkat pendidikan pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi serta melihat upaya yang dilakukan dalam meningkatkan administrasi kepada masyarakat.¹⁵ Namun dalam penelitian yang peneliti lakukan adalah melihat secara keseluruhan kemampuan, motivasi serta kesempatan kerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan serta melihat bentuk-bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh Tim Keamanan Dan Ketertiban gampong. Penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan dari teknik pengumpulan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

¹⁵ Solatiyah, *Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin*, (Jambi: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2021), hlm. 48-49.

Dari beberapa penemuan yang relevan peneliti pun menyimpulkan bahwa belum ada yang meneliti judul skripsi yang diajukan yang peneliti terfokus pada Kinerja Aparatur gampong Dalam Memberikan Pelayanan Keamanan Lingkungan Terhadap Rumah Kost Di gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, demi mendapatkan perlindungan dan kenyamanan tempat tinggal.

B. Landasan Konseptual

1. Konsep Kinerja

Kinerja bagi setiap aparatur sangat penting terutama dalam penilaian ukuran keberhasilan dalam suatu organisasi dalam batas waktu tertentu. Berbagai pendapat menyamakan kinerja dengan prestasi kualitas pelaksanaan tugas atau aktifitas pencapaian tujuan dan misinya. Kinerja adalah fungsi interaksi antara kemampuan (*Ability*), motivasi (*Motivation*) dan kesempatan (*Opportunity*). Istilah kinerja juga digunakan untuk mengukur hasil yang dicapai sehubungan dengan kegiatan perusahaan, apakah kinerja perusahaan telah baik atau perlu adanya evaluasi-evaluasi kebelakang mengenai hasil yang dicapai. Dalam kamus umum Bahasa Indonesia menyatakan bahwa kinerja adalah apa yang dicapai atau prestasi kerja yang terlihat.¹⁶

Dalam bahasa inggris kata kinerja berarti performance, yang berasal dari kata to perform yang artinya adalah thing to do atau sesuatu yang dikerjakan. Selain itu, kinerja juga disebut hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas

¹⁶ <http://journal.unimal.ac.id/miej/article/download/24/15>, Diakses Pada Tanggal 22 September 2020, Pukul 14:40 Wib.

yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.¹⁷

Selain itu, peneliti mengutip pendapat para ahli, menurut Henry Simamora “Penilaian kinerja adalah suatu proses yang dipakai organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan dan kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu”. Sedangkan menurut Veithzal Rivai “Penilaian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum serta tidak bertentangan dengan etika”.¹⁸

Sementara itu kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari sebuah nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.¹⁹ Allah SWT berfirman dalam Al-Qur’an surat Al-Fath ayat 29 yang berbunyi:

¹⁷ Mangkunegara, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta (2011): Ghalia Indonesia, hlm.22

¹⁸ <https://www.academia.edu/download/35887141/PENGARUHNYA-KECERDASAN-EMOSIONAL-TERHADAP-KINERJA-KARYAWAN.pdf>. Diakses pada tanggal 22 September 2020, pukul 14:12 Wib.

¹⁹ Multitama, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, Zikrul Hakim, Jakarta, 2006.

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ
 رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ
 مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ
 أَخْرَجَ شَطْئَهُ فَفَازَرَهُ فَاسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَى عَلَى سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ
 لِيُغَيِّظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ
 مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا ﴿٦٩﴾

Artinya: “Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia adalah keras terhadap orang-orang kafir tetapi kasih sayang sesama mereka; kamu lihat mereka ruku’, dan sujud mencari karunia Allah dalam keridhaannya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikian sifat-sifat mereka dalam taurat dan injil, yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya, maka tunas tersebut menjadi kuat lalu menjadi besar dan tegak lurus diatas pokoknya.”

Ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.²⁰ Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan dan sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu.

Selain itu, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis organisasi.

²⁰ Multitama, Op. Cit, hlm 200

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi maupun tingkat sebuah keberhasilan individu atau maupun kelompok.

Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria dari keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau terget-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa adanya tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin diketahui karena tidak ada tolak ukurnya. Dengan demikian kinerja seseorang juga menentukan kinerja oragnisasi yang harus berpedoman kepada aturan-aturan yang berlaku secara umum yang dkeluarkan oleh pemerintahan, organisasi profesi dan organisasi lainnya yang berkaitan.²¹

Kemampuan seseorang merupakan ukuran pertama dalam meningkatkan kinerja yang ditunjukkan dari hasil kerjanya. Artinya mampu atau tidaknya seseorang melaksanakan suatu pekerjaan yang akan menentukan suatu kinerja. Selanjutnya, kemampuan harus pula diikuti dengan tanggung jawabnya terhadap suatu pekerjaan. Secara teori dikatakan bahwa kinerja juga perlu didukung oleh motivasi yang kuat agar kemampuan yang dimiliki dapat dioptimalkan.²²

Penilaian kinerja merupakan suatu fungsi dari manajemen sumber daya manusia, maka sudah seharusnya untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya.

²¹ Bastian Indra, *Akuntansi Sektor Publik Di Indonesia*, (Yogyakarta Penerbit BPFE, 2001), hlm.36

²² Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, Cet Ke-1 (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2016), hlm. 182

Tujuan dilakukan evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:²³

- a) Mengetahui capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan public.
- b) Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
- c) Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan.

Dalam keputusan ketua Lembaga Administrasi Negara No. 589/IX/6Y/1999 Tanggal 20 September 1999 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menyatakan bahwa Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran dan tujuan organisasi.

Berdasarkan batasan dan penjelasan tersebut, maka kinerja dapat diartikan suatu ukuran perbandingan, baik buruknya aktivitas organisasi melalui hasil-hasil yang dicapai (output) sesuai dengan tujuan organisasi. Intinya batasan maupun yang akan digunakan, penilaian individu selalu diartikan sebagai suatu proses yang sistematis, dimana atasan mengkaji dan menilai kemampuan, perilaku kerja dan hasil kerja karyawan dalam periode tertentu untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan dibidang sumber daya manusia.²⁴

²³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 10 Ayat (1).

²⁴ <http://journal.unimal.ac.id/miej/article/download/24/15>, Diakses Pada Tanggal 22 September 2020, Pukul 15:21 Wib.

Peneliti berpendapat jika berbicara tentang kinerja berarti menilai hasil kerja yang dicapai oleh orang, kelompok atau unit kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi bagaimana proses kerja berlangsung, tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. selain itu, kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai, tanpa ada tujuan atau target kinerja seseorang tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.²⁵

Ukuran keberhasilan dalam suatu pekerjaan sangat sulit ditentukan karena dalam suatu pekerjaan memiliki jenis dan ukuran yang berbeda dalam menentukan keberhasilannya. Kinerja individu perlu diukur secara periodik enam bulan atau minimal setahun agar dapat di evaluasi perkembangannya dari tahun ke tahun berikutnya.

2. Konsep Aparatur Desa/Gampong

Aparatur desa/gampong adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan tidak termasuk keuchik didalamnya. Sedangkan keuchik

²⁵ <http://www.academia.edu/download/45963899/14.133.139.safwan.pdf>, Diakses Pada Tanggal 22 September 2020, Pukul 14:23 Wib.

masuk kedalam kategori Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 adalah Kepala Desa yang dibantu oleh perangkat Desa.²⁶

Kinerja aparatur merupakan hasil kerja yang dicapai aparatur didasarkan oleh kemampuan kerja aparatur dengan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan program atau kebijakan yang tertuang dalam perumusan rencana kerja aparatur desa.²⁷ Penyelenggaraan aparatur gampong tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan otonomi daerah. Aparatur gampong merupakan unit terdepan (ujung tombak) dalam pelayanan kepada masyarakat serta merupakan tombak strategis untuk keberhasilan semua program karena itu upaya untuk memperkuat gampong merupakan langkah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan dari otonomi daerah.²⁸

Aparatur gampong memiliki peran yang signifikan dalam pengelolaan kegiatan sosial di dalam bermasyarakat, tugas utama dari pemerinta desa adalah bagaimana cara untuk mengembangkan prinsip keterbukaan informasi kepada publik untuk memberikan pelayanan social yang baik sehingga berdampak baik pula terhadap kehidupan warganya. Sehingga aparatur gampong memiliki peran yang sangat penting di dalam lingkungan masyarakat desa.

Dalam hal ini, terdapat tugas dan fungsi dari aparatur gampong memiliki wewenang yang membuat peraturan yang disetujui untuk menjalankan gampong

²⁶ Undang-Undang Republik Indonesia No.6 tahun 2014, Pasal 1 ayat (2) dan Pasal 25

²⁷ Jaitun, *Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Jurnal Pemerintahan Integratif, Vol.1 No. 1 (2013), hlm. 95

²⁸ Nur'aini Muslim dan Irawan Nasution, *Kinerja Aparatur Desa Dalam Menjalankan Pemerintahan*, *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*, Vol.2 No. 2 (2014), hlm. 100

yang tertib. Aparatur gampong juga merupakan orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan di suatu gampong. Adapun peran dari aparatur gampong berdasarkan struktur organisasi dari pemerintahan gampong, yaitu:²⁹

- a) Peran dari kepala gampong atau yang biasa disebut keuchik yaitu terkait dengan roda pemerintahan desa dengan kebijakan dasar yang ditetapkan bersama Tuha Peut Gampong (TPG) dan yang mengajukan suatu rancangan tentang peraturan yang diterapkan di desa dan telah disetujui TPG. Peran keuchik adalah menyusun serta membuat peraturan anggaran desa yang akan dibahas bersama-sama dengan TPG serta melakukan pembinaan terhadap masyarakat desa terhadap ekonomi desa.
- b) Peran Sekretaris Desa yang biasa disebut sekdes bertugas membantu persiapan keuchik dalam melakukan kegiatan administrasi desa dan menyiapkan bahan untuk membuat laporan penyelenggaraan pemerintah desa.
- c) Peran Kepala Urusan Umum yaitu bertugas untuk membantu sekdes dalam melaksanakan tugas administrasi umum, inventaris gampong, tata usaha, kearsipan dan menyediakan semua bahan yang dibutuhkan untuk pertemuan dan pembuatan laporan.
- d) Peran Kepala Urusan Keuangan yaitu yang mempunyai tugas pokok membantu sekdes dalam mengelola sumber dari keuangan gampong,

²⁹ <http://repository.radenintan.ac.id/10605/1/skripsi%20bab%201%262.pdf>, Diakses Pada Tanggal 29 september 2020, Pukul 16:15 Wib.

serta mengelola administrasi keuangan desa dan menyiapkan bahan untuk membuat APB gampong.

- e) Peran Kepala Urusan Pemerintahan yaitu memiliki tugas membantu keuchik dalam melakukan administrasi kependudukan, pertanahan, pembinaan, ketertiban masyarakat di suatu gampong serta menyiapkan bahan-bahan untuk pelaksanaan kebijakan seperti kebijakan penataan dan kebijakan hukum gampong.
- f) Peran Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat yaitu bertugas membantu keuchik dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis dalam pemberdayaan masyarakat serta sosial kemasyarakatan.
- g) Peran dari Kepala Dusun yaitu membantu melaksanakan tugas dari kepala desa yang masih dilaksanakan di wilayah gampong, serta membantu keuchik dalam membina dan mengatur kegiatan RT dan RW, melakukan program sosialisasi serta program pemerintahan kepada masyarakat dan melakukan tugas lain yang diperintahkan oleh keuchik.
- h) Tuha Peut Gampong (TPG) berperan dalam membahas tentang perencanaan gampong yang dibuat secara bersama dengan keuchik, mengawasi peraturan gampong, memberi undangan tentang pemberhentian keuchik, membentuk panitia dalam rangka pemilihan keuchik, menampung serta mengumpulkan dan penyaluran aspirasi masyarakat, menjaga kehidupan demokrasi, menjaga keutuhan NKRI serta hukum nasional, menyerap serta melakukan tindak lanjut terhadap pendapat

warga. Selain itu TPG juga harus mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi, menjaga hubungan kerja yang baik dan harmonis dengan berbagai lembaga kemasyarakatan.

Itulah peran dan tugas dari pemerintah gampong yang terdiri dari keuchik, sekretaris desa, kepala urusan umum, kepala urusan keungan, kepala urusan pemerintahan, kaur kesejahteraan rakyat, kaur pembangunan serta TPG. Sepatutnya kita sebagai warga Negara yang baik harus menaati segala peraturan desa yang telah berhasil menciptakan masyarakat yang tertib, aman dan damai.

Peneliti menjelaskan bahwa seorang pemimpin merupakan seseorang yang intelektual, orang yang cerdas dan berakal serta mudah memahami sesuatu. Sebagaimana dalam kehidupan memerlukan aturan atau tata tertib dengan tujuan segala tingkah laku berjalan dengan aturan yang baik. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur gampong dipandang baik dan sukses apabila aparaturnya dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan panduan dan tata perundang-undangan yang telah ada adalah kesuksesan dalam menjalankan tugas sesuai dengan panduan dan tata perundang-undangan yang telah ada dan berhasil membuat serta menjalankan program yang sudah ditentukan, secara teoritis inilah yang dijadikan standar analisis masalah penelitian.

3. Konsep Pelayanan Dan Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan adalah suatu pelayanan terbentuk karena adanya proses pemberi layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Dalam pemberian layanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari

pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan itu sendiri. Jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat mencakup semua hal yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat.³⁰

Pelayanan menurut Kotler merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkaikat pada suatu produk atau fisik.³¹ Pasal 20 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Dan Badan Layanan Umum Standar Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi sebagai berikut:³²

- a) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- b) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- c) Penyelenggara berkewajiban dapat mampu menerapkan standar dalam pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- d) Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait

³⁰ Agung Kurniawan, *Transformasi pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hlm.4.

³¹ Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Malang: Gava Media, 2014), hlm.13.

³² <http://repository.radenintan.ac.id/10900/1/SKRIPSI%20BAB%201%262.pdf>, Diakses Pada Tanggal 29 September 2020, Pukul 16:46 Wib.

langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

- e) Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:³³

- a. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum.
- b. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- c. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan

Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana

³³ <http://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/ekbis/article/view/1100/662>, diakses pada tanggal 03 Agustus 2021.

Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:

كَمَا وَاحْسِنُ الدُّنْيَا مِنْ نَصِيْبِكَ تَنْسَ وَلَا الْآخِرَةَ الدَّارَ اللهُ اَنْتَكَ فِيمَا وَابْتِغِ
 الْمُفْسِدِيْنَ يُحِبُّ لَا اللهُ ۗ اِنَّ الْاَرْضَ فِي الْفَسَادِ تَبْغِ وَلَا اِلَيْكَ اللهُ اَحْسَنَ

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” {Q.S Al-Qashash (28): 77}.

Dalam tafsir tematik terbitan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an ayat tersebut dipahami bahwa setiap muslim senantiasa termotivasi bekerja secara professional meskipun penghasilan yang ia peroleh tidak sesuai dengan beban pekerjaannya.³⁴ Dalam hal ini, pemberian layanan ditujukan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat, dalam konteks pemerintahan desa pelayanan publik yang dimaksud adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah atau gampong yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah desa berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang.³⁵

Fungsi dari pemerintahan baik pusat, daerah, maupun gampong adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dimaksud terdiri atas pelayanan publik, pelayanan pembangunan dan pelayanan perlindungan. Substan-

³⁴ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, *Tafsir Al-Qur’an Tematik Jilid 6*, (Jakarta: Kamil Pustaka, 2014), hlm. 89.

³⁵ Hanif Nurholis, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, (Jakarta: PT. Gelora aksara pratama, 2011). hlm.103.

si pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dan instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.³⁶ Dengan begitu terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu organisasi penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan (pelanggan) orang atau masyarakat dan kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Selain itu, terdapat beberapa bentuk-bentuk pelayanan yang digolongkan dalam tiga bentuk yaitu:³⁷

- a) Layanan dengan lisan, yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi serta dalam bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b) Layanan dengan tulisan, yaitu bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas dari segi jumlah dan dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya.

³⁶ Taufiqurokhman, Evi Sutispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Ciputat: Umj Press:2018), hlm.89-90.

³⁷ Ahmad Batinggi, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hlm. 21.

- c) Layanan dengan perbuatan, dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaannya.

4. Konsep Sistem Keamanan Lingkungan

Sistem keamanan lingkungan merupakan sistem perlindungan bagi warga di lingkungan dan sekitarnya dari gangguan kejahatan baik yang datang dari luar lingkungan atau dari dalam lingkungan itu sendiri. Sistem keamanan lingkungan yang disingkat Siskamling adalah suatu kesatuan yang meliputi komponen-komponen yang saling bergantung dan berhubungan serta saling mempengaruhi, yang menghasilkan daya kemampuan untuk digunakan sebagai salah satu upaya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan akan kondisi keamanan dan ketertiban di lingkungan.

Keamanan dan ketertiban masyarakat merupakan kondisi yang harus diciptakan negara dengan setiap warga negaranya, dengan adanya partisipasi dari warga negaranya akan timbul keamanan dan ketertiban yang baik. Dalam Pasal 2 Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 mengatur tentang Sistem Keamanan Lingkungan (siskamling). Siskamling diselenggarakan dengan tujuan sebagai berikut:³⁸

³⁸ <http://ntb.polri.go.id/wp-content/uploads/sites/3/2017/03/peraturan-kapolri-nomor-23-tahun-2007-tentang-sistem-keamanan-lingkungan.pdf>, Diakses Pada Tanggal 24 September 2020, Pukul10:08 Wib.

- a) Menciptakan situasi dan kondisi yang aman, tertib, dan tentram di lingkungan masing-masing.
- b) Terwujudnya kesadaran warga masyarakat di lingkungannya dalam penanggulangan terhadap setiap kemungkinan timbulnya gangguan kamtibmas.

Siskamling merupakan salah satu usaha dalam rangka menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di gampong tersebut. Dalam hal menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, sluruh warga wajib ikut serta dalam melaksanakannya. Sistem keamanan lingkungan yang baik harus dimulai dari lingkungan yang terkecil kemudian berlanjut dan terintegrasi antar sistem keamanan lingkungan kecil dengan sistem keamanan lingkungan yang lebih besar. Sistem keamanan lingkungan yang terkecil adalah sistem keamanan pada rumah, sebuah sistem keamanan lingkungan akan baik itu jika setiap rumah dalam lingkungan tersebut telah memiliki sistem keamanan yang baik pula.

Dengan adanya sistem keamanan memperkecil ruang gerak kejahatan pada lingkungan tersebut, sehingga setiap kejahatan yang muncul dapat langsung dideteksi lebih awal. Sistem keamanan pada sebuah rumah terbagi atas dua jenis, yaitu:³⁹

- a) Sistem keamanan manual, yaitu sistem keamanan dimana proses pengamanan tidak melibatkan teknologi, seperti kegiatan ronda oleh penghuni rumah, memasang gembok/rantai dan lain sebagainya.

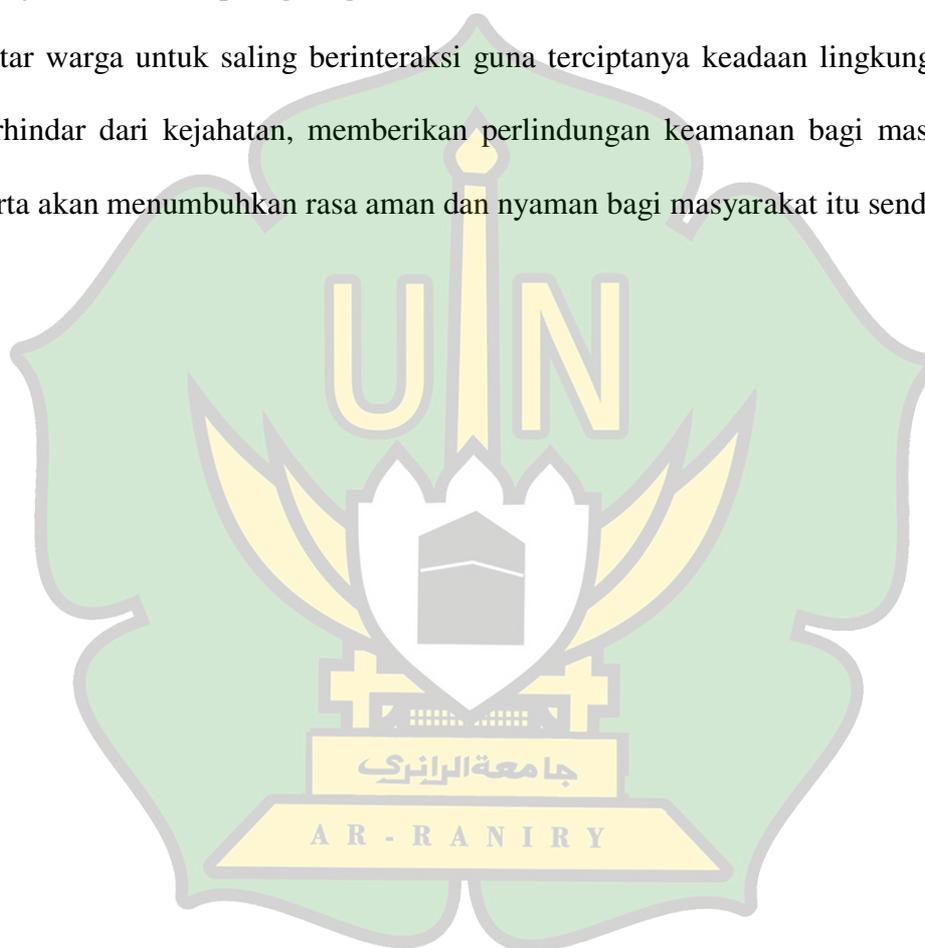
³⁹ <http://eprints.polsri.ac.id/1806/2/BAB%201.pdf>, Diakses Pada Tanggal 24 September 2020, Pukul 10:19 Wib.

- b) Sistem keamanan otomatis, yaitu sistem keamanan di mana proses pengamanan menggunakan teknologi, seperti pemasangan sensor gerak, pemasangan sensor panas, alarm, pemasangan sensor infra merah dan lain sebagainya.

Menjaga keamanan lingkungan ialah tanggung jawab bersama sebagai warga negara yang baik. Salah satu bagian terpenting dalam pemeliharaan keamanan lingkungan adalah peran serta masyarakat. Dalam hal ini bentuk partisipasi masyarakat dalam pemeliharaan lingkungan diwujudkan dalam bentuk Sistem Keamanan Lingkungan. Sistem keamanan lingkungan dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan moral dan disiplin warga. Sebagai makhluk sosial, manusia tidak terlepas dari interaksinya dengan orang lain. Dalam interaksi yang dilakukan maka tercipta suatu masyarakat dan suatu peradaban serta kebudayaan manusia yang didalamnya terdapat nilai-nilai yang mendasari dan menuntun tindakan-tindakan dalam hidup bermasyarakat.

Kegiatan siskamling adalah suatu kegiatan yang dapat dilakukan secara bersama-sama dan bersifat suka rela agar masyarakat mendapatkan perlindungan serta keamanan untuk masyarakat itu sendiri. Sistem keamanan lingkungan yang merupakan bentuk-bentuk swadaya, suatu kesatuan komponen saling bergantung dan berhubungan, saling mempengaruhi untuk mendapatkan hasil daya kemampuan untuk memenuhi kebutuhan rasa aman dan ketertiban masyarakat dalam upaya mendukung terwujudnya masyarakat madani yang adil serta makmur dan beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Giat dan malasnya mengikuti kegiatan siskamling akan menentukan hasil yang diperoleh dalam kegiatan siskamling tersebut. Penerapan sistem keamanan lingkungan yang masih banyak dilakukan di desa ini pun tentu memiliki manfaat yang sangat baik bagi warga masyarakat. Selain menumbuhkan kepekaan masyarakat terhadap lingkungan sekitar tentu akan menumbuhkan rasa solidaritas antar warga untuk saling berinteraksi guna terciptanya keadaan lingkungan agar terhindar dari kejahatan, memberikan perlindungan keamanan bagi masyarakat, serta akan menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat itu sendiri.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan juga pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tujuannya adalah agar memberikan gambaran yang jelas tentang keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang terlihat sebagaimana adanya dan penelitian ini menghasilkan kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Menurut Umar, pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang hasil penelitiannya tidak diolah dalam bentuk kalkulasi angka-angka, melainkan dengan cara menyampaikan pemikiran atau wawasan peneliti terkait dengan data yang diambil dari subjek yang diteliti.⁴⁰

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif. Penelitian ini berusaha mengungkapkan kasus demi kasus secara keseluruhan mengarah menjadi gejala umum dan sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber langsung dengan instrument peneliti itu sendiri.⁴¹ Peneliti ingin mengungkapkan tentang tindak kejahatan pencurian yang sering terjadi di rumah-rumah kost dengan melihat kinerja dari aparat gampong dalam memberikan pelayanan keamanannya.

⁴⁰ Husen Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 36

⁴¹ Dr. Fakhri, S.Sos., MA dkk, *Pedoman Penulisan Proposal Dan Skripsi*, Diterbitkan oleh Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh:2019, hlm.33-34

Untuk jenis penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat ilmiah karena orientasinya demikian, maka sifatnya naturistic dan mendasar serta tidak bisa dilakukan dilaboratorium melainkan harus terjun langsung kelapangan. Oleh sebab itu, penelitian semacam ini disebut dengan field study.⁴² Sehingga dalam penelitian ini menggunakan variable teknik penelitian yang relevan, seperti penggunaan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga Teknik pengumpulan data tersebut sangat signifikan dalam menentukan keutuhan kajian tentang kasus lingkungan pencurian.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan rumah kost. Dasar dalam hal ini adalah sering terjadinya pencurian terhadap rumah kost yang ada di gampong Rukoh yang dapat meresahkan penyewa rumah kost. Pada akhirnya mereka merasa takut dan troma, sehingga membuat ketidaknyamanan penghuni kost untuk tinggal dilingkungan tersebut.

Untuk mengetahui kinerja aparatur gampong Rukoh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan merujuk kepada indikator seperti yang tertera pada table sebagai berikut:

⁴² Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1986), hlm. 159

Tabel 3.1
Indikator Kinerja Dan Bentuk Pelayanan

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Kinerja	1. Kemampuan (<i>Ability</i>) 2. Motivasi (<i>Motivation</i>)	Sembiring, <i>Budaya dan Kinerja Organisasi</i> , Bandung: Fokusmedia (2012), hlm 81.
2.	Bentuk Pelayanan	1. Layanan dengan lisan 2. Layanan dengan tulisan 3. Layanan dengan per-buatan	Ahmad Batinggi, <i>Manajemen Pelayanan Umum</i> , (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hal 21.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang diwawancarai dan diminta informasi oleh pewawancara. Subjek penelitian juga merupakan sekelompok individu yang memiliki nilai, sifat serta atribut dan mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.⁴³ Oleh karena itu, peran dari subjek penelitian sangatlah mendukung dalam melaksanakan suatu penelitian serta dapat kita ketahui bahwa subjek penelitian atau responden merupakan individu yang memiliki karakteristiknya sendiri guna memberikan keterangan mengenai suatu fakta dan pendapat.

⁴³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 80

Dalam mendapatkan informasi, yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Subjek Penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1.	Penyewa kost	3 Orang	Penerima pelayanan.
2.	Keuchik	1 Orang	Berperan membuat tata tertib kemandan lingkungan.
3.	Sekdes dan Staf Gampong	3 Orang	Berperan dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4.	Tim keamanan & Ketertiban	3 Orang	Menjalankan dan mengawasi tata tertib keamanan lingkungan.
5.	Kepala Dusun	4 Orang	Ikut berpartisipasi mengawasi lingkungan daerah dusun masing-masing.
6.	Ketua Pemuda	1 Orang	Berpartisipasi dalam menjaga keamanan lingkungan Gampong
7.	Masyarakat asli/rumah	2 Orang	Penerima pelayanan dan ikut berpartisipasi menjaga lingkungan

C. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono berpendapat bahwa “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari

penelitian adalah mendapatkan data”.⁴⁴ Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mendukung teknik pengumpul data.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1) Teknik Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data dimana informasi didapatkan melalui pengamatan objek yang diamati di tempat pada daerah penelitian tersebut.⁴⁵ Dalam hal ini peneliti mengadakan pengamatan secara langsung dan peneliti juga menjadi instrument atau alat bantu dalam penelitian. Dengan begitu peneliti harus mencari langsung beberapa subyek yang telah ditentukan sebagai sumber data.

Adapun bentuk observasi yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah mengobservasi dan mengamati secara langsung seluruh aktivitas aparatur- aparatur gampong Rukoh dalam kaitannya dengan kinerja memberikan pelayanan keamanan dan juga bekerja sama dengan keuchik dan staf yang ada.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitati dan r&d*, Bandung: Alfabeta (2005), hlm.62.

⁴⁵ John W. Cresswell, *Educational research* (2008), hlm.213.

2) Teknik Wawancara

Wawancara atau lebih akrab disebut interview adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan guna untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari responden.⁴⁶ Wawancara juga merupakan sebuah interaksi antara satu orang dengan tujuan mendapatkan informasi dari orang lain. Singkatnya, wawancara adalah suatu percakapan langsung dengan tujuan-tujuan tertentu yang menggunakan format tanya jawab.

Dalam teknik wawancara ada beberapa macam teknik yang dapat digunakan yaitu, wawancara terstruktur yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh nantinya. Wawancara semiterstruktur dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Sedangkan tidak terstruktur adalah pedoman wawancara yang digunakan hanya garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik triangulasi atau menggabungkan. Dimulai dengan peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan diberikan pertanyaan yang sama kepada setiap responden, kemudian juga memberikan pertanyaan acak dari hasil jawaban pertanyaan yang diberikan sebelumnya serta mencatat hasil

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitati dan r&d*, Bandung: Alfabeta (2011), hlm.145.

wawancaranya. Pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah aparaturnya gampong Rukoh beserta stafnya, Tim Keamanan Dan Ketertiban, penyewa rumah kost, dan masyarakat gampong Rukoh.

3) Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.⁴⁷

Teknik dokumentasi dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang berada di kantor Keuchik gampong Rukoh atau yang berada diluar tempat penelitian yang ada hubungannya dengan lisan untuk dijawab secara lisan pula. Fungsinya sebagai pendukung dan pelengkap bagi data-data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

D. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dari seluruh data yang sudah terkumpul, sejak dilapangan peneliti telah melakukan pencatatan-pencatatan kecil yang diperoleh melalui hasil pengamatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Lalu dipilah-pilah dan memilih data yang terkumpul untuk mereduksi sesuai kebutuhan agar

⁴⁷ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika), hlm. 143.

terjawab rumusan masalah penelitian. Untuk lebih lanjut, dapat dijelaskan langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut:

1) Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Jadi dalam penelitian ini, peneliti melakukan beberapa cara yaitu dengan melalui seleksi ketat dan melalui ringkasan-ringkasan. Kegiatan ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian terhadap kinerja aparatur gampong. Selama pengumpulan data berlangsung peneliti juga membuat ringkasan-ringkasan data.

2) Triangulasi

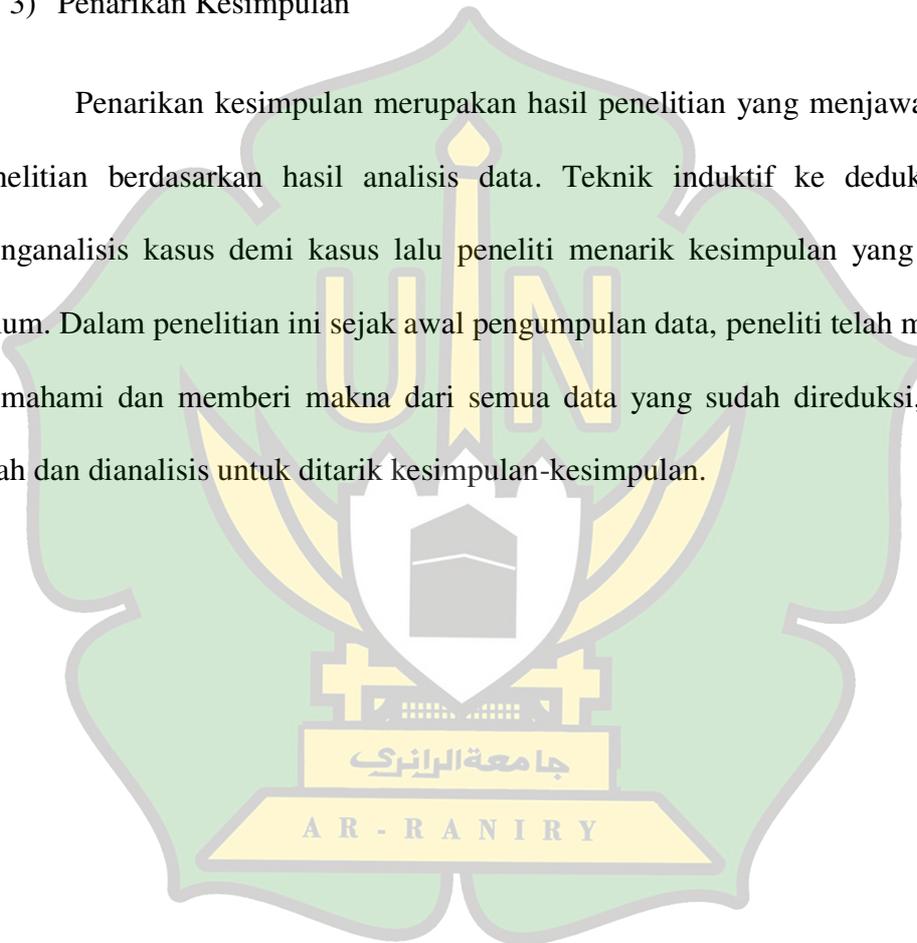
Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.⁴⁸ Ada terdapat empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Namun, pada penelitian ini hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber-sumber yang ada. Triangulasi dengan sumber maksudnya ialah

⁴⁸ Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya (2004), hlm 330

membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dengan informan, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, serta membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan tentang tim tata tertib keamanan gampong Rukoh.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Teknik induktif ke deduktif atau menganalisis kasus demi kasus lalu peneliti menarik kesimpulan yang bersifat umum. Dalam penelitian ini sejak awal pengumpulan data, peneliti telah mencatat, memahami dan memberi makna dari semua data yang sudah direduksi, dipilah pilah dan dianalisis untuk ditarik kesimpulan-kesimpulan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Gampong Rukoh

1. Profil Gampong Rukoh

Rukoh merupakan sebuah gampong di kemukiman Tgk. Chik Dilamnyong kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh provinsi Aceh, Indonesia. Dilihat dari keadaan topografinya terdiri dari dataran yang padat penduduk dengan luas wilayah pertahun 2017 adalah 124,82 Ha dengan rincian sebagai berikut:⁴⁹

- a) Luas Tambak : 16,42 Ha
- b) Sarana Pendidikan : 20 Ha
- c) Lahan Sawah : 60 Ha
- d) Lahan Perkebunan : 24 Ha
- e) Pertokoan : 10 Ha

Jarak gampong Rukoh dengan pusat kota Banda Aceh berkisar sekitar 5 km atau ½ jam perjalanan. Hal ini memudahkan masyarakat sekitar untuk melakukan aktivitas sehari-hari baik administrasi maupun aktivitas ekonomi masyarakat. Adapun batas wilayah gampong Rukoh sebagai berikut:⁵⁰

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan gampong Baet, kecamatan Baitussalam.
- b) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kopelma Darussalam/Tanjung Selamat, kecamatan Syiah Kuala.
- c) Sebelah Timur berbatasan dengan gampong Blang Krueng, kecamatan Syiah Kuala.

⁴⁹ Profil Gampong Rukoh 2017.

⁵⁰ *Ibid.*

d) Barat berbatsan dengan gampong Krueng Aceh, kecamatan Syiah Kuala.

Unsur-unsur wilayah gampong Rukoh terdiri dari 5 Dusun anatar lain sebagai berikut:⁵¹

- a) Dusun Lamnyong.
- b) Dusun Silang.
- c) Dusun Lam ara.
- d) Dusun Meunasah Baro.
- e) Dusun Meunasah Tuha.

Dalam segi perkembangan sebuah wilayah sangat dipengaruhi oleh perkembangan penduduk. Penduduk merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan dan pembangunan suatu wilayah. Penduduk gampong Rukoh pada umumnya berasal dari suku Aceh yang sebagian kecilnya juga dihuni oleh warga pendatang yang berdomisili pelajar atau pun untuk bekerja. Jumlah penduduk di Gampong Rukoh menurut data profil gampong secara keseluruhan berjumlah 5.034 jiwa, yang terdiri dari 1.435 jumlah kepala keluarga dengan rincian berdasarkan gender sebagai berikut:⁵²

Tabel 4.1

Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	2.348 Jiwa

⁵¹ *Ibid.*

⁵² *Ibid.*

2	Perempuan	2.199 Jiwa
---	-----------	------------

Sumber: Profil Gampong Rukoh tahun 2017

Di antara seluruh gampong yang berada di Kecamatan Syaih Kuala, Rukoh merupakan salah satu gampong yang tergolong padat penduduk, banyaknya pendatang yang tinggal di Rukoh menyebabkan adanya perpaduan adat, bahasa, maupun budaya berbaur menjadi satu di kalangan masyarakat Rukoh. Didukung oleh sikap ramah, toleran, serta menjunjung tinggi aturan syariat islam yang menjadi daya tarik tersendiri bagi pendatang.

Banyak masyarakat Rukoh yang berprofesi sebagai pegawai pemerintahan, pegawai swasta, wiraswasta, petani, nelayan, tenaga jasa dan buruh lepas. Hal ini tentunya di dukung oleh letak geografis Gampong Rukoh yang berada di pinggiran kota Banda Aceh. Selain itu jarak yang dekat antara Universitas UIN Ar-raniry dan Syiah Kuala sehingga sebagian wilayah lainnya dipergunakan sebagai lahan untuk berinvestasi di bidang property terlihat dari banyaknya rumah kontrakan maupun pertokoan yang dipersewakan oleh masyarakat Rukoh sendiri maupun investor dari luar seperti mahasiswa. Selain itu masih banyak aktivitas lain yang dilakukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Perbedaan dalam mata pencaharian bukan saja karena perbedaan sifat dan bakat dari seseorang, melainkan karena kemampuan serta keterampilan yang semakin maju.

Dilihat dari segi tingkat pendidikan, sebagian besar masyarakat di gampong Rukoh telah sekolah di berbagai jenjang pendidikan dimulai dari

PAUD, TK, SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA serta sebagian masyarakat ada yang sudah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi baik di dalam maupun di luar daerah dan bahkan ada beberapa di antaranya yang sedang menyelesaikan pendidikannya di luar negeri atas bantuan beasiswa dari Pemerintah Aceh. Pendidikan ini salah satu faktor terpenting dalam mencapai perubahan suatu daerah ke arah yang lebih maju, karena maju mundurnya masyarakat sangat tergantung pada tingkat pendidikannya.

Di tinjau dari agama yang dianut, pada umumnya masyarakat provinsi Aceh terutama masyarakat Rukoh mayoritas menganut agama Islam, hanya beberapa orang yang menganut agama Kristen dan Katolik. Hal ini terlihat dari peraturan Gampong yang dibentuk berlandaskan Syariat Islam, tidak sedikit masyarakat yang melanggar peraturan Gampong baik pendatang maupun pribumi dikenakan sanksi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, masyarakat Rukoh masih kental akan kebudayaan dan adat istiadat. Namun seiring dengan banyaknya masyarakat yang masuk sebagai pendatang di Gampong Rukoh, memberikan warna serta perpaduan antara masyarakat Gampong Rukoh dan Masyarakat lainnya.

2. Visi Dan Misi Gampong Rukoh

Adapun visi gampong Rukoh yaitu mewujudkan gampong yang damai, Makmur dan islami. Dari visi tersebut berarti gampong Rukoh ingin seluruh

masyarakat merasakan kedamaian dan kemakmuran serta tetap selalu berada di jalan yang benar. Adapun misi dari gampong Rukoh sebagai berikut:⁵³

- a) Menuju pelaksanaan syariat islam secara kaffah.
- b) Menuju tata kelola pemerintahan yang baik.
- c) Menumbuhkan masyarakat yang berintelektualitas sehat dan sejahtera.
- d) Memperkuat ekonomi kerakyatan.
- e) Melanjutkan pembangunan infrastruktur dari pariwisata yang islami.
- f) Meningkatkan partisipasi perempuan dalam bidang ekonomi, public, keagamaan dan perlindungan anak.

3. Struktur Kepengurusan Aparatur Pemerintah Gampong Rukoh

Untuk menjalankan roda pemerintahan gampong Rukoh memiliki struktur organisasi aparatur pemerintahan sebagai berikut:

Tabel 4.2

Struktur Kepengurusan Aparatur Pemerintahan Gampong Rukoh

No	Jabatan	Nama
1	Pj Keuchik	Firdaus Ariansyah. SE
2	Sekretaris Umum	Kausar. SE
3	Imeum Menasah	Drs. H. Tgk. Nurdin Ali
4	Tuha Peut	M. Nasir Daud
5.	<u>Perangkat Kaur-kaur gampong:</u>	
	a. Kasi Pemerintahan	Afit Munandar, S.H

⁵³ Visi Dan Misi Gampong Rukoh.

	<ul style="list-style-type: none"> b. Kasi Kesejahteraan c. Kaur Pelayanan d. Kaur Umum e. Kaur Keuangan 	<ul style="list-style-type: none"> Ramli Ismail. Yusrizal Nona Arianita, SE Ananta Febria, Amd
6	<p><u>Ulee-Ulee Jurong:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ulee Jurong Lamnyong b. Ulee Jurong Silang c. Ulee Jurong Lam ara d. Ulee Jurong Meunasah Baro e. Ulee Jurong Meunasah Tuha 	<ul style="list-style-type: none"> Drs. Dahlan, M.Pd Rusdi M. Abdullah Dzulhijjani Rahmat Syah

Sumber: Profil Gampong Rukoh 2017

4. Fungsi Aparatur Gampong Rukoh

Dalam Surat Keputusan Keuchik Gampong Rukoh Kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh nomor 016 tahun 2021 tanggal 5 januari 2021 tentang Penunjukan Pejabat Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Gampong Rukoh diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.3

Tupoksi Kerja Aparatur Pemerintahan Gampong Rukoh

No.	Pelaksana Kegiatan	Kegiatan
1.	Keuchik	Pemegang kekuasaan pengelolaan keuangan gampong (PKPKG) mempunyai kewenangan:

		<ul style="list-style-type: none"> a) Menetapkan kebijakan tentang pelaksanaan APBG. b) Menetapkan kebijakan tentang pengelolaan barang milik gampong. c) Melakukan Tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban APBG. d) Menetapkan PPKG. e) Menyetujui DPA, DPPA, dan DPAL. f) Menyetujui RAKG. g) Menyetujui SPP. h) Menetapkan kebijakan tentang pelaksanaan APBG. i) Menetapkan tim pelaksanaan kegiatan. j) Menetapkan petugas yang melakukan pemungutan penerimaan gampong. k) Menyetujui pengeluaran atas kegiatan yang ditetapkan dalam APBG. l) Menetapkan kebijakna tentang pengelolaan barang gampong. m) Melakukan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban APBG. n) Menetapkan bendahara gampong. o) Menetapkan petugas yang melakukan
--	--	--

		<p>pemungutan penerimaan gampong.</p> <p>p) Menetapkan petugas yang melakukan pengelolaan barang milik gampong.</p>
2.	Sekretaris Umum	<p>Koordinator PPKG, mempunyai kewenangan:</p> <p>a) Mengordinasikan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan APBG.</p> <p>b) Mengordinasikan penyusunan rancangan APBG dan rancangan perubahan APBG.</p> <p>c) Mengordinasikan penyusunan rancangan Reusam gampong tentang APBG, dan pertanggung jawaban pelaksanaan APBG.</p> <p>d) Mengordinasikan tugas perangkat gampong lain dan menjalankan tugas PPKG.</p> <p>e) Mengordinasikan penyusunan laporan keuangan gampong dalam rangka penanggungjawaban pelaksanaan APBG.</p> <p>f) Melakukan verifikasi terhadap DPA, DPPA, DPAL dan RAKG.</p> <p>g) Melakukan verifikasi terhadap bukti</p>

		<p>penerimaan dan pengeluaran APBG.</p> <p>h) Melaksanakan pengelolaan barang milik gampong.</p>
3.	Kaur Keuangan	<p>Penghasil tetap dan tunjangan, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Menyusun RAKG. b) Melakukan penatausahaan yang meliputi menerima penyimpanan, menyetorkan, menatausahakan dan mempertanggungjawabkan penerimaan pendapatan gampong dalam rangka pelaksanaan APBG. c) Menyiapkan laopran keuangan APBG. d) Membuat rencana anggaran kas. e) Menerima uang. f) Menyimpan uang. g) Mengeluarkan uang. h) Meyetorkan uang. i) Menyimpan berkas usulan pencairan. j) Menatausahakan keuangan. k) Mempertanggungjawabkan keuangan.
4.	Kaur Umum	<p>a) Operasional perkantoran pemerintah gampong.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> b) Operasional TPG. c) Menyediakan insentif atau operasional ulee Jurong. d) Pelayanan administrasi umum dan kependudukan.
5.	Kasi Pemerintahan	<ul style="list-style-type: none"> a) Pendataan gampong. b) Penyediaan sarana (asset tetap) perkantoran/pemerintah.
6.	Kasi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a) Pembangunan/pemeliharaan sarana dan prasarana olahraga, kebudayaan, rumah adat, dan keagamaan milik gampong.
7.	Kasi Kesejahteraan	<ul style="list-style-type: none"> a) Pembinaan LKMD/LPM/LPMD. b) Penyelenggaraan gampong siaga Kesehatan. c) Pembinaan LKMD/LPM/LPMD. d) Penyelenggaraan gampong siaga Kesehatan. e) Pengembangan pariwisata tingkat gampong. f) Pelatihan pembinaan Lembaga kemasyarakatan. g) Peningkatan kapasitas perangkat gam-

		<p>pong.</p> <p>h) Peningkatam kapasitas TPG.</p> <p>i) Pelatihan dan penyuluhan pemberdayana perempuan.</p> <p>j) Pembinaan PKK.</p>
--	--	---

Sumber: Pemerintah Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh Tahun 2021

5. Struktur Kepengurusan Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh

Pada tahun 2019 Tim Keamanan Dan Ketertiban memiliki SK tersendiri, namun pada tanggal 8 januari 2021 diadakan pembaruan SK yang pada akhirnya di satukan/di gabungkan dengan Tim Amar Makruf Nahi Mungkar yang disebut dengan Pageu Gampong Rukoh. Di dalam SK Pageu Gampong dibagi menjadi dua devisi yaitu Tim Amar Makruf Nahi Mungkar dan Tim Keamanan Dan Ketertiban.

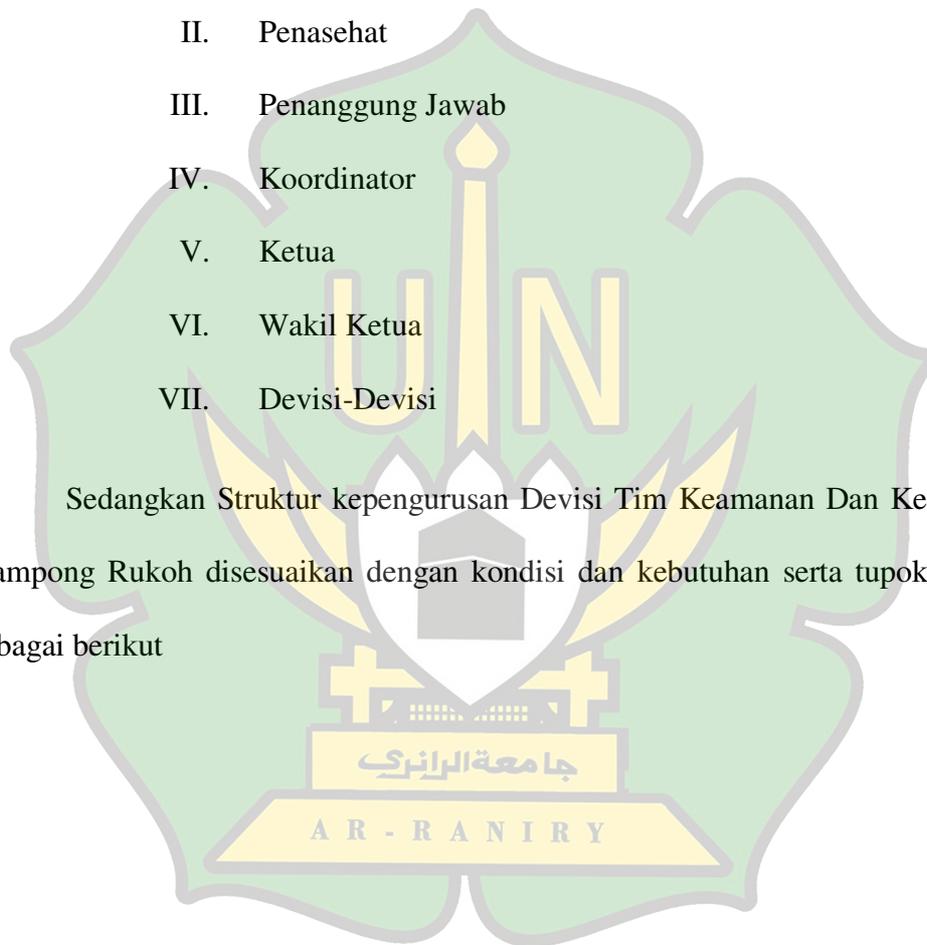
Pada dasarnya SK ini digabungkan hanya untuk memperkuat tim agar semua aparatur ikut andil dan berpartisipasi dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan Gampong Rukoh. Jika dilihat dari segi kewenangan kerjanya jelas berbeda, Tim Amar Makruf Nahi Mungkar berfokus pada penegakan Syariat Islam, sedangkan Tim Keamanan Dan Ketertiban berfokus pada menjaga keamanan, ketentraman dan ketertiban lingkungan. Sehingga diantara keduanya juga memiliki koordinator dan anggota nya sendiri.⁵⁴

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Sekretaris Umum, Kausar. SE pada tanggal 02 Juni 2021.

Adapun Susunan Personalia Pageu Gampong, Gampong Rukoh sebagai berikut.⁵⁵

- I. Pembina
- II. Penasehat
- III. Penanggung Jawab
- IV. Koordinator
- V. Ketua
- VI. Wakil Ketua
- VII. Devisi-Devisi

Sedangkan Struktur kepengurusan Devisi Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan serta tupoksi kerja sebagai berikut



⁵⁵ Surat Keputusan Keuchik Gampong Rukoh Nomor 031 Tahun 2021, Tanggal 08 Januari 2021 Tentang Pembentukan Pageu Gampong Rukoh.

Tupoksi Kerja Tim Keamanan Dan Ketertiban juga terdapat Dalam Surat Keputusan Keuchik Gampong Rukoh Nomor 031 Tahun 2021, Tanggal 08 Januari 2021 Tentang Pembentukan Pageu Gampong Rukoh sebagai berikut:⁵⁶

- a) Membantu Keuchik dalam penyelenggaraan pemerintahan gampong.
- b) Menjaga keamanan, ketentraman dan ketertiban gampong Rukoh.
- c) Membentengi gampong dari pengaruh narkoba dan berbagai penyakit sosial seperti pergaulan bebas, tindak kejahatan/ kriminalitadan aliran sesat.
- d) Mengadakan ronda malam secara periodik.
- e) Menjaga kebersihan gampong.
- f) Berkoordinasi dengan pihak Polsek/Danramil/BNN/LAN terhadap gangguan keamanan, ketentraman dan ketertiban.

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bagian ini peneliti paparkan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di gampong Rukoh kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh. Berdasarkan hasil pengamatan selama melakukan penelitian dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut:

⁵⁶ Surat Keputusan Keuchik Gampong Rukoh Nomor 031 Tahun 2021, Tanggal 08 Januari 2021 Tentang Pembentukan Pageu Gampong, Gampong Rukoh.

1. Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Keamanan

Lingkungan Rumah Kost

a. Kemampuan Kerja (*Ability*)

Kemampuan kerja sangat penting dimiliki oleh setiap individu dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab. Kemampuan kerja ditentukan oleh tinggi rendahnya pendidikan, pengalaman dan pelatihan. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengalaman serta ditunjang oleh pelatihan maka akan menunjukkan kinerja yang sangat cekatan dan tanggap dalam bertugas. Dalam hal ini, aparatur gampong Rukoh mengandalkan kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Bapak Firdaus selaku Pj Keuchik gampong Rukoh mengatakan aparatur gampong merancang dan membuat program keamanan lingkungan sesuai dengan norma hukum dan syariat islam.⁵⁷ Hal tersebut diakui oleh bapak Kausar bahwa telah membentuk Tim Pageu Gampong untuk memelihara keamanan dan ketertiban gampong Rukoh.⁵⁸

Selanjutnya mengenai kemampuan fisik, Bapak Yusrizal mengatakan bahwa jika ada masyarakat/penyewa rumah kost yang melapor terhadap persoalan lingkungan maka akan segera mencatat laporan tentang permasalahan tersebut.⁵⁹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan keamanan aparatur membentuk Tim Pageu Gampong lalu mencatat laporan kehilangan,

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Firdaus Ariansyah, SE selaku Penanggungjawab Keuchik Gampong Rukoh pada tanggal 04 Juni 2021.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Kausar, SE selaku Sekretaris Umum pada tanggal 02 Juni 2021.

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Yusrizal selaku Kaur Pelayanan, pada tanggal 04 Juni 2021.

mengeluarkan surat berita kehilangan yang kemudian baru bisa ditindaklanjuti.⁶⁰ Namun terkait proses pengeluaran surat kehilangan atas laporan terhadap tindak kejahatan pencurian yang dilaporkan memakan waktu lama. Hal tersebut diakui oleh MA selaku penyewa rumah kost bahwa proses untuk menindaklanjuti permasalahan dalam menangkap pelaku tindak kejahatan pencurian terhambat karena harus menunggu sampai suratnya dikeluarkan.⁶¹ Hal serupa juga disampaikan WN selaku masyarakat bahwa ketika mengurus surat menyurat kantor keuchik dilayani dengan baik, tetapi apabila lagi ada kesibukan lain maka akan disuruh untuk menunggu.⁶²

Efek dari keterlambatan dalam mengeluarkan surat tentunya akan berpengaruh kepada tahap penindaklanjutan. Proses lanjutan akan diserahkan kepada pihak yang berwajib, namun harus ada surat resmi yang dikeluarkan oleh Keuchik. Bapak Jamadir mengatakan jika tindak kejahatan tidak dapat diselesaikan oleh aparat gampong maka akan mengeluarkan surat permohonan bantuan kepada pihak Polisi Sektor yang ditandatangani oleh Keuchik.⁶³

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses lamanya dalam pembuatan surat dikarenakan kurangnya kesadaran dari aparat gampong seperti jarang berada di kantor dan telat masuk kerja.⁶⁴ Faktor kurangnya kesadaran dari aparat membuat masyarakat tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut diakui

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Kausar. SE selaku Sekretaris Umum pada tanggal 02 Juni 2021.

⁶¹ Hasil wawancara dengan MA selaku penyewa rumah kost pada tanggal 03 Juni 2021.

⁶² Hasil wawancara dengan WN selaku masyarakat gampong Rukoh pada tanggal 04 Juni 2021.

⁶³ Hasil wawancara dengan Jamadir selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁶⁴ Hasil observasi di kantor keuchik gampong Rukoh pada tanggal 6 Juni 2021.

oleh ML selaku penyewa rumah kost ketika ada masyarakat/penyewa kost yang ingin membuat surat laporan malah harus menunggu dahulu, jika tidak mau menunggu maka harus mencari dan menghubungi terlebih dahulu aparaturnya yang berwenang.⁶⁵ Dengan begitu, jika aparaturnya selalu berada di kantor proses pembuatan surat pun lebih cepat serta akan memudahkan masyarakat setempat.

Hasil temuan diatas, peneliti menganalisa bahwa kemampuan intelektual dan kemampuan fisik adalah kemampuan yang dibutuhkan agar dapat melakukan berbagai aktifitas yang berhubungan dengan berfikir dan memecahkan permasalahan dengan mencari solusi. Sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang menuntut dan mengharuskan untuk mengandalkan stamina dan kekuatan. Maka dari itu kedua hal tersebut harus dimiliki oleh aparaturnya gampong Rukoh dan direalisasikan melalui program-program yang telah dibuat.

Kemampuan kinerja aparaturnya dalam memberikan pelayanan memberikan banyak manfaat yang dapat diperoleh yaitu untuk memperlancar dan mempermudah dalam menyelesaikan persoalan tindak kejahatan dilingkungan. Selain itu juga menghemat waktu dan tenaga dalam menyelesaikan persoalan baik terhadap aparaturnya maupun masyarakatnya dan dapat membuat lebih terarah dalam menyelesaikan permasalahan.

Dalam hal ini, aparaturnya gampong diharapkan dapat terus berusaha meningkatkan kemampuannya dengan menguasai semua keterampilan yang diperlukan dalam bidang pelayanan keamanan, tetap fokus dengan tujuan

⁶⁵ Hasil wawancara dengan ML selaku penyewa kost pada tanggal 03 Juni 2021.

pelayanan keamanan yang telah ditetapkan dan terus belajar untuk memahami keadaan lingkungan dengan beradaptasi dan berbaur ditengah-tengah masyarakat agar mudah mengetahui pelayanan seperti apa yang diperlukan oleh masyarakat.

b) Motivasi Kerja (*Motivation*)

Motivasi adalah dorongan atau keinginan dalam diri individu yang membuat seseorang semangat dan timbul dikarenakan ada alasan tertentu yang membuat seseorang giat dalam melakukan pekerjaan. Begitu pula dengan aparatur gampong Rukoh tentunya memiliki motivasi tersendiri dalam memberikan pelayanan keamanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan yang diinginkan aparatur gampong memiliki motivasi tersendiri dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan yaitu dorongan secara internal maupun eksternal. Bapak Dzulhijjani mengatakan bahwa motivasinya dalam bekerja dikarenakan dari dalam diri yaitu dengan dorongan hati yang ikhlas melayani masyarakat agar dapat memberikan perlindungan dengan memberikan pelayanan keamanan lingkungan.⁶⁶ Selain itu, bapak Yusrizal juga mengatakan bahwa tidak memiliki tekanan atau paksaan dari orang lain dalam bekerja memberikan pelayanan keamanan kepada masyarakat.⁶⁷ Jika setiap individu memiliki rasa simpati terhadap keamanan lingkungan tentu seseorang akan berkontribusi dengan baik dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Dzulhijjani selaku Ulee Jurong Meunasah Baro pada tanggal 04 Juni 2021.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Yusrizal selaku Kaur Pelayanan, pada tanggal 04 Juni 2021.

Selanjutnya menurut bapak WN tidak semua aparatur gampong memiliki dorongan dari dalam diri karena mereka juga dapat gaji setiap bulannya.⁶⁸ Hal tersebut diakui oleh ibu Nuna selaku Kaur Umum bahwa terdapat faktor eksternal yaitu dari segi material sudah menerima gaji dari pemerintah sesuai dengan ketentuan. Sehingga membuat aparatur mau tidak mau harus melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan, walaupun gajinya tidak seberapa.⁶⁹ Maka dengan begitu aparatur dengan sigap langsung menindaklanjuti jika ada masyarakat/penyewa rumah kost yang melapor tindak kejahatan pencurian, namun masih ada aparatur yang acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan.

Hasil temuan selama dilapangan, peneliti menganalisa bahwa hidup dizaman sekarang tidak mudah untuk memaksa seseorang agar dapat bekerja maksimal jika tanpa dibayar atau diberi upah. Tidak dipungkiri bahwa uang menjadi daya tarik yang kuat untuk mendorong seseorang agar semangat dalam bekerja. Untuk memenuhi kebutuhan hidup tentunya faktor eksternal inilah yang menjadi penentu agar aparatur dapat melayani masyarakat dengan baik.

Selain itu, motivasi aparatur gampong Rukoh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan adalah untuk mewujudkan keinginan tertentu. Motivasi timbul karena adanya suatu kebutuhan dan cenderung untuk berbuat sesuatu guna mencapai sebuah tujuan. Dalam menjalankan sebuah tanggungjawab melalui dorongan yang ada aparatur gampong dapat membangkitkan semangat

⁶⁸ Hasil wawancara dengan WN selaku Masyarakat, pada tanggal 05 Juni 2021.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Nona Arianita selaku staf Kaur Umum, pada tanggal 02 Juni 2021.

kerja dalam melayani masyarakat, meningkatkan kinerja aparatur gampong, meningkatkan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, meningkatkan kesejahteraan terhadap masyarakat, meningkatkan kreatifitas dan loyalitas dalam bekerja, mempertinggi rasa tanggungjawab terhadap tugas dan tanggungjawab.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh

Di Gampong Rukoh keberadaan Tim Keamanan Dan Ketertiban berdasarkan Surat Keputusan Keuchik Gampong Rukoh Nomor 031 Tahun 2021, Tanggal 08 Januari 2021 Tentang Pembentukan Pageu Gampong Rukoh. Tim yang direkrut oleh aparatur pemerintahan Rukoh secara suka rela untuk membantu dalam pelayanan pengamanan dan perlindungan gampong.

a. Pelayanan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh Tim Keamanan Dan Ketertiban untuk memberikan pelayanan keamanan lingkungan melalui pengarahan, keterangan kepada masyarakat/penyewa rumah kost yang memerlukan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pemberian pelayanan secara lisan Tim Keamanan Dan Ketertiban memberikan pengarahan dan keterangan kepada masyarakat/penyewa rumah kost secara tidak berkala. Menurut keterangan bapak Zulfikar selama pandemic kurang dilakukannya pengarahan karena dilarang mengumpulkan banyak orang.⁷⁰ Bapak Jamadir mengakui bahwa sebelum maraknya corona pengarahan dilakukan di kantor keuchik dengan mengumpulkan

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

masyarakat asli gampong Rukoh yang menjadi pemilik rumah kost untuk menghadiri rapat dalam rangka menertiban terhadap mahasiswa yang tinggal tanpa melapor.⁷¹

Bapak Yusrizal menambahkan bahwa diarahkan bagi pemilik rumah kost agar memberitahukan kepada penyewa kost untuk membuat surat domisili dengan membawa surat mandah dari gampong asal disertai dengan membawa KTP dan pasphoto 3x4 sebagai syarat yang harus dilengkapi. Adapun untuk data anak kost yang sudah melapor menurut keterangan bapak Yusrizal dalam setahun tidak sampai 50 orang dikarenakan mahasiswa melapor jika ada keperluan saja. Selain itu, bagi yang sudah habis masa domisili pun jarang ada yang memperpanjang.⁷² Bapak Kausar menjelaskan bahwa tujuan dari pengarahan agar tidak ada penyewa rumah kost yang tinggal ilegal.⁷³

Dalam memberikan pelayanan tentunya harus diiringi dengan tutur kata yang sopan dan dengan sikap yang ramah serta adil dalam melayani. Menyangkut soal keadilan, tentunya tidak semua penyewa rumah kost yang melapor tindak kejahatan pencurian akan dilayani. Bapak Zulfikar mengatakan bahwa jika ada penyewa kost yang melapor atas kejadian tersebut syaratnya harus membawa surat berdomisili.⁷⁴ Selanjutnya syarat bagi penerima layanan harus memberikan penjelasan informasi yang akurat kepada pihak Tim Keamanan Dan Ketertiban.

⁷¹ Hasil wawancara dengan Jamadir selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁷² Hasil wawancara dengan Yusrizal selaku Kaur Pelayanan, pada tanggal 04 Juni 2021.

⁷³ Hasil wawancara dengan Kausar. SE selaku Sekretaris Umum, pada tanggal 02 Juni 2021.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

Bapak Jamadir menambahkan bahwa masyarakat/penyewa rumah kost harus menceritakan dengan jelas persoalan yang terjadi agar mudah mencari solusi.⁷⁵

Menurut AM selaku masyarakat mengatakan bahwa para anggota Tim keamanan Dan Ketertiban gampong baik dalam memberikan pelayanan terkait keamanan lingkungan, mereka langsung menanyakan apa yang kita butuhkan.⁷⁶ Hal serupa juga disampaikan YD selaku penyewa rumah kost bahwa dari segi menerima laporan ataupun pemberian informasi Tim Keamanan Dan Ketertiban ramah dan peduli terhadap masalah yang dilaporkan.⁷⁷

Hasil observasi menunjukkan bahwa Tim Keamanan Dan Ketertiban yang bertugas dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan telah memberikan pelayanan lisan secara baik. Tim Keamanan Dan Ketertiban memberikan pelayanan dengan menganjurkan dan mengarahkan hal yang harus dilakukan masyarakat demi menjaga keamanan dan ketertiban gampong dan tidak pernah menghambat jika ada yang melapor atas persoalan menyangkut keamanan lingkungan. Hal ini akan mempermudah masyarakat untuk mencari informasi tentang hal yang harus dilakukan untuk menjaga keamanan lingkungan sekitar tempat tinggal.⁷⁸

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, peneliti menganalisa bahwa dalam menjalankan tugas melayani masyarakat, harus dibekali dengan keramahan,

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Jamadir selaku anggota Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Am selaku masyarakat Gampong Rukoh pada tanggal 4 Juni 2021.

⁷⁷ Hasil wawancara dengan YD selaku penyewa rumah kost pada tanggal 03 Juni 2021.

⁷⁸ Hasil Observasi di kantor keuchik gampong Rukoh pada tanggal 04 Juni 2021.

kesopanan dan keadilan yang menjadi suatu hal penting dalam melayani kebutuhan masyarakat terutama menyangkut pelayanan keamanan lingkungan. Dari pernyataan di atas kita bisa menilai bahwasanya Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong telah memberikan pelayanan keamanan lingkungan dengan baik.

Selain itu, dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan secara lisan Tim Keamanan Dan Ketertiban gampong Rukoh memahami dengan betul masalah yang sedang dihadapi oleh masyarakat, lalu mampu memberikan penjelasan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat agar masalah dapat terselesaikan, kemudian bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan informasi dan pertolongan kepada masyarakat.

b. Layanan Tulisan.

Dalam pemberian layanan keamanan lingkungan secara tulisan merupakan salah satu pelayanan yang menonjol agar mempermudah menyelesaikan persoalan di lingkungan masyarakat. Pemberian layanan tulisan tentunya Tim Keamanan Dan Ketertiban harus memiliki kemampuan agar dapat memelihara ketentraman dan ketertiban di lingkungan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program keamanan lingkungan direalisasikan dengan membuat pamflet/brosur yang bertuliskan bahwa tamu wajib lapor 1 kali 24 yang kemudian dipasang/ditempel dirata tempat. Bapak Zulfikar menuturkan bahwa telah menghimbau masyarakat pendatang atau yang menyewa rumah kost agar taat atas aturan yang telah dibuat dan disepakati oleh

aparatur gampong Rukoh.⁷⁹ Peringatan tersebut dilakukan demi menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan gampong Rukoh.

Pada kenyataannya masih banyak pendatang/penyewa rumah kost terutama mahasiswa yang masih tinggal ilegal dengan tidak melapor ketika pindah tetapi memakai fasilitas gampong Rukoh. Bapak Jamadir menambahkan bahwa telah melakukan pengetatan keamanan lingkungan dengan membuat aturan bagi yang melanggar dapat menanggung resikonya sendiri jika terjadi tindak kejahatan seperti pencurian maka diluar tanggungjawab Tim Keamanan Dan Ketertiban.⁸⁰

Pengetatan tata kedisiplinan warga pendatang baik lokal maupun non lokal dilakukan untuk meminimalisir tindak kejahatan yang dapat membuat masyarakat dan penyewa rumah kost tidak nyaman tinggal di lingkungan gampong Rukoh. Bapak Abdullah mengatakan jika terjadi pencurian dirumah kost yang tidak melapor ketika pindah, maka itu diluar tanggungjawab aparatur gampong.⁸¹ Selanjutnya bapak Rusdi menambahkan bahwa pelayanan keamanan lingkungan hanya diberikan kepada masyarakat yang berdomisili di gampong Rukoh, bagi yang tidak berdomisili maka tidak akan dilayani jika melapor ketika ada tindak kejahatan pencurian.⁸²

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan terdapat pamflet himbauan tamu wajib lapor 1 kali 24 jam yang ditancap/dipasang pada setiap

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Jamadir selaku anggota Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁸¹ Hasil wawancara dengan Abdullah selaku Ulee Jurong Lam Ara pada tanggal 03 Juni 2021.

⁸² Hasil wawancara dengan Rusdi selaku Ulee Jurong Silang pada tanggal 03 Juni 2021.

Lorong yang ada dipinggir jalan, namun belum ada aturan resmi terkait pelanggaran bagi penyewa rumah kost yang tidak melapor.⁸³ Bapak Kausar mengatakan bahwa brosur yang ditempel-tempel sudah banyak yang lepas/copot karena sudah lama, jadi anggota Tim menggantikannya dengan pamflet agar lebih tahan lama.⁸⁴ Hal ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan tulisan yang diberikan Tim Keamanan Dan Ketertiban dalam penertiban keamanan lingkungan sudah dilaksanakan namun belum optimal. selain itu, kurangnya pengawasan dan pengetatan yang diberikan yang pada akhirnya masih banyak mahasiswa yang tidak melapor ketika berpindah kost ke gampong Rukoh.

c. Layanan Perbuatan

Pada dasarnya, masyarakat tidak hanya membutuhkan layanan secara lisan atau pun tulisan, tetapi juga memerlukan tindakan langsung secara perbuatan. Pemberian layanan dalam bentuk perbuatan harus memiliki keahlian dan keterampilan. Pada kenyataannya layanan perbuatan saling berkaitan dengan layanan lisan, hal ini disebabkan dalam pemberian layanan secara tindakan juga diiringi dengan memberikan penjelasan secara lisan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan melalui tindakan Tim Keamanan Dan Ketertiban memiliki program mengadakan ronda malam secara periodik. Diakui oleh Zulfikar bahwa telah mengarahkan anggota Tim Keamanan Dan Ketertiban untuk melakukan patroli berkeliling gampong pada

⁸³ Hasil observasi di gampong Rukoh pada tanggal 7 Juni 2021

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

malam yang tidak ditentukan untuk memastikan agar lingkungan sekitar aman.⁸⁵ Hal serupa juga di sampaikan oleh bapak Jamadir bahwa para anggota Tim Keamanan membuat sistem bergilir untuk melakukan patroli, termasuk ke rumah-rumah kost.⁸⁶

Selanjutnya program patroli juga dilakukan pada siang hari dalam rangka menertibkan para penghuni rumah kost yang tidak berdomisili. Bapak Mahfud mengatakan bahwa Tim Keamanan Dan Ketertiban diarahkan untuk memeriksa seluruh rumah kost untuk menunjukkan data identitas.⁸⁷ ML mengakui bahwa perwakilan pemuda gampong pernah meminta untuk menyerahkan data diri berupa KTP kepada semua penghuni kost.⁸⁸ Bapak Firdaus menambahkan bahwa patroli dilakukan untuk memastikan masyarakat yang tinggal di lingkungan tersebut aman dari orang-orang yang tidak dikenal.⁸⁹

Menurut bapak Pon selaku ketua pemuda menjelaskan bahwa pemeriksaan terhadap masyarakat/penyewa rumah kost yang berdomisili dilaksanakan untuk melakukan pendataan agar jika terjadi tindak kejahatan Tim Keamanan Dan Ketertiban dapat membantu.⁹⁰ Selaku korban tindak kejahatan pencurian MA mengatakan bahwa ketika rumah kost kemalingan perwakilan penghuni kost berinisiatif menjumpai ketua Pemuda gampong Rukoh dan melaporkan atas

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Jamadir selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Mahfud selaku anggota Tim Keamanan Dan Ketertiban, pada tanggal 02 Juni 2021.

⁸⁸ Hasil wawancara dengan ML selaku penyewa rumah kost pada tanggal 03 Juni 2021.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Firdaus Ariansyah.SE selaku Penanggungjawab Keuchik Gampong Rukoh pada tanggal 04 Juni 2021.

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Pon selaku Ketua Pemuda Gampong Rukoh pada tanggal 06 Juni 2021.

kejadian tersebut. Namun ketua pemuda tidak menanggapi karena tidak memiliki surat domisili.⁹¹

Bapak Jamadir menjelaskan bahwa pelayanan keamanan lingkungan hanya diberikan kepada masyarakat gampong Rukoh atau yang berdomisili. Bapak Zulfikar menambahkan jika penyewa rumah kost memiliki surat domisili bagi yang melapor tindak kejahatan pencurian maka Tim Keamanan Dan Ketertiban akan turun tangan untuk membantu mencari pelaku pencurian.⁹² Namun ML berpendapat bahwa Tim Keamanan Dan Ketertiban tidak menemukan dan menangkap pelaku dan barang curian pun tidak dapat kembali.⁹³

Menurut keterangan bapak Mahfud apabila Tim Keamanan Dan Ketertiban tidak mampu menangkap pelaku pencurian maka akan berkoordinasi dengan pihak yang berwajib. Lalu pihak polsek lah yang akan memproses lebih lanjut terhadap tindak kejahatan pencurian tersebut.⁹⁴ Meskipun demikian Tim Keamanan tidak akan lepas tangan begitu saja, bapak Zulfikar pun menjelaskan bahwa akan tetap memantau sejauh mana proses penindaklanjutan yang dilakukan pihak polsek.⁹⁵

Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap pergantian keuchik program ronda malam tetap dilanjutkan dan sudah dilaksanakan selama bertahun-tahun,

⁹¹ Hasil wawancara dengan MA selaku penyewa rumah kost pada tanggal 03 Juni 2021.

⁹² Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁹³ Hasil wawancara dengan ML selaku penyewa rumah kost pada tanggal 03 Juni 2021.

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Mahfud selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 05 Juni 2021.

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

namun belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Peneliti belum menemukan Tim Keamanan Dan Ketertiban yang melakukan patroli kerumah-rumah kost.⁹⁶ Menurut AM Tim Keamanan Dan Ketertiban jarang melakukan patroli, sebulan sekali pun belum tentu.⁹⁷ Namun perkara ini ditegaskan oleh bapak Zulfikar bahwa semenjak maraknya wabah covid-19 kegiatan ini sudah jarang dilakukan karena kondisi yang tidak memungkinkan.⁹⁸

Apabila Tim Keamanan Dan Ketertiban rutin melakukan patrol tiap malam tentu akan meminimalisir tindak kejahatan pencurian dilingkungan yang membuat masyarakat/penyewa rumah kost takut ketika meninggalkan rumah/kost. Hal tersebut tentunya dirasakan oleh MA bahwa selalu merasa khawatir jika tidak berada di kost dan juga khawatir jika ada orang yang tidak dikenal berkeliaran didepan rumah kost.⁹⁹ Bapak Jamadir mengatakan bahwa Masyarakat/penyewa rumah kost tidak perlu khawatir berlebihan karena tanpa melakukan patroli pun jika para anggota Tim Keamanan Dan Ketertiban melihat ada orang yang mencurigakan, maka akan dipanggil dan diinterogasi untuk dimintai keterangan. Begitu juga dengan penyewa rumah kost yang diketahui pulang tengah malam pun akan dilakukan interogasi.¹⁰⁰

Selanjutnya, apabila Tim Keamanan melakukan patroli ke rumah-rumah kost tentu juga akan berefek baik terhadap penertiban lingkungan gampong agar

⁹⁶ Hasil observasi di gampong Rukoh pada tanggal 7 Juni 2021.d

⁹⁷ Hasil wawancara dengan WN selaku masyarakat gampong Rukoh pada tanggal 04 Juni 2021.

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

⁹⁹ Hasil wawancara dengan MA selaku penyewa rumah kost pada tanggal 03 Juni 2021.

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Jamadir selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

penyewa rumah kost tidak bebas keluar masuk. Dengan sering melakukan pendataan maka akan mengetahui penyewa rumah kost yang tidak melapor. Bapak Zulfikar mengatakan bahwa jika ketika pendataan terdapat penyewa rumah kost yang tidak berdomisili maka akan disuruh untuk segera mengurus surat mandah dari gampong asal.¹⁰¹ Namun pendataan juga jarang dilakukan, hal ini disampaikan oleh bapak Pon karena begitu ramainya penyewa rumah kost yang tidak menetap dan keluar masuk, membuat Tim Keamanan Dan Ketertiban malas untuk melakukannya.¹⁰²

Jika dikaitkan dengan dorongan motivasi secara eksternal, faktor lain yang membuat Tim Keamanan Dan Ketertiban malas melakukannya adalah gaji yang diberikan tidak sebanding dengan tenaga yang diberikan. Bapak Zulfikar selaku ketua tim mengatakan bahwa seluruh anggota hanya diberi gaji Rp.150.000,00 dalam sebulan.¹⁰³ Faktor ini tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan oleh Tim keamanan Dan Ketertiban dalam bertugas melayani khususnya dalam memberikan pelayanan keamanan dilingkungan gampong Rukoh.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, peneliti menganalisa bahwa jika layanan perbuatan rutin dilakukan akan membawa pengaruh yang nyata terhadap keamanan lingkungan. Pengaruh tersebut dapat dilihat dari kurangnya kesadaran Tim Keamanan Dan Ketertiban dalam melakukan ronda malam. Kurangnya

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 01 Juni 2021.

¹⁰² Hasil wawancara dengan Pon selaku Ketua Pemuda Gampong Rukoh pada tanggal 06 Juni 2021.

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Zulfikar selaku Ketua Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh pada tanggal 02 Juli 2021.

kesadaran tersebut akan berefek terhadap keamanan lingkungan seperti semakin tingginya angka kejahatan pencurian. Namun tidak hanya itu, ketidaksadaran ini juga akan berpengaruh terhadap ketertiban lingkungan gampong Rukoh.

Semakin rendahnya pelayanan yang diberikan maka akan meningkatnya tindakan pencurian. Kekhawatiran tersebut disampaikan oleh MA bahwa pencurian membuat seisi rumah kost tidak nyaman tinggal di lingkungan gampong Rukoh.¹⁰⁴ Sejauh ini mengenai proses penindaklanjutan pun tidak ada upaya yang dapat membuktikan bahwa pelaku pencurian tertangkap. Dengan begitu bentuk pelayanan perbuatan yang diberikan oleh Tim Keamanan Dan Ketertiban dapat dikatakan tidak dapat menjamin keamanan lingkungan di gampong Rukoh.

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan MA selaku penyewa rumah kost pada tanggal 03 Juni 2021.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini penulis mencoba untuk mengambil beberapa kesimpulan sebagai hasil rangkuman dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya sebagai hasil analisis untuk mempertajamkan ingatan pada pembahasan-pembahasan yang telah dikemukakan dahulu, kemudian penulis juga akan mengutarakan beberapa saran yang dianggap perlu.

A. Kesimpulan

Dari beberapa uraian bab yang telah penulis uraikan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja aparatur Gampong Rukoh dilihat dalam 2 kategori yaitu di mulai dari segi kemampuan kerja yang mengandalkan intelektual dan fisik yaitu membentuk Tim Pageu Gampong sertamelayani masyarakat/penyewer rumah kost dalam membuat surat-surat penting yang berkaitan dengan keamanan lingkungan. Selanjutnya motivasi kerja yang mendorong aparatur agar semangat untuk bekerja, seperti adanya diberi gaji setiap bulannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan sudah berperan dengan baik, dapat dilihat dari upayanya dalam mewujudkan pelayanan keamanan lingkungan dengan cekatan, sigap dan cepat. Namun belum terealisasi secara optimal sesuai dengan program yang telah dibuat.

2. Bentuk-bentuk pelayanan Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh di klasifikasikan dalam 3 bentuk yaitu dimulai dengan memberikan layanan secara lisan yaitu memberikan pengarahan kepada pemilik rumah kost agar dapat menertibkan penyewa rumah kost yang tinggal di gampong Rukoh. Kemudian memberikan layanan secara tulisan yaitu membuat pamflet untuk menghimbau masyarakat/penyewa rumah kost agar wajib lapor 1 kali 24 jam. Selanjutnya yang terakhir layanan secara perbuatan yaitu mengadakan patroli untuk mengamankan lingkungan gampong agar terhindar dari tindak kejahatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya realisasi program mengadakan patroli dan penertiban dari Tim Keamanan Dan Ketertiban sehingga masih banyak penyewa rumah kost yang tidak melapor ketika pindah ke gampong Rukoh.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan diatas, maka saran yang penulis sampaikan dalam rangka untuk perbaikan kinerja Aparatur dan bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong Rukoh sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Keuchik dapat meningkatkan pengawasan serta mengevaluasi terhadap kinerja aparatur gampong Rukoh.
2. Diharapkan kepada aparatur gampong Rukoh harus mampu memberikan pelayanan secara optimal dengan meningkatkan sistem program dalam pelayanan keamanan lingkungan.

3. Disarankan kepada Tim Keamanan Dan Ketertiban gampong Rukoh agar disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab. Selain itu juga harus sering melakukan patroli keseluruhan gampong dengan memperketat sistem keamanan dilingkungan gampong Rukoh dan melakukan pendataan data identitas para penyewa rumah kost.



DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi Ahmad, 2011, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Cresswell John W. Educational research, 2008.
- Fakhri Dr., S.Sos., MA dkk, 2019. Pedoman Penulisan Proposal Dan Skripsi. Diterbitkan oleh Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Hanif Nurcholis, 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Jakarta: PT. Gelora aksara pratama.
- Herdiansyah Haris, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Salemba Humanika).
- Indra Bastian, 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta Penerbit: BPF.
- Jaitun, 2013. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Jurnal Pemerintahan Integratif, Vol.1 No. 1.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, Cet Ke-1. Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Kurniawan Agung, 2005. *Transformasi pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pamburuan).
- M. Taufiq Rahaman, Glosari Teori Sosial, 2011. (Bandung: Ibnu Sina Press,).
- Mangkunegara. 2011. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir Muhammad, 1986. Metode Penelitian, (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Nur'aini Muslim dan Irawan Nasution, 2014. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Menjalankan Pemerintahan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik, Vol.2 No. 2.
- Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
- Pentashihan Lajnah, 2014, *Mushaf Al-Qur'an, Tafsir Al-Qur'an Tematik Jilid 6*, (Jakarta: Kamil Pustaka).

Purnomo Joko, 2016. *Penyelenggaraan pemerintahan desa*. (Yogyakarta: Infest Yogyakarta).

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

Saleh Suhaidy, Al-Yasa' Abubakar, 2008. *Himpunan undang-undang*, (Banda Aceh: Dinas Syari'at Islam Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam).

Sembiring. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*, Bandung: Fokusmedia.

Setyobudi Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Malang: Gava Media).

Sinambela Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Akasara

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitati dan r&d*. Bandung: Alfabeta.

Sutoro Eko, 2014. *Buku Pintar Kedudukan dan Kewenangan Desa*. Penerbit: Forum Pengembangan Pembaharuan Desa (FPPD), Jakarta.

Taufiqurokhman, Evi Sutispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. (Ciputat: Umj Press).

Umar Husen. 2005. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 10 Ayat (1).

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No.6 tahun 2014, Pasal 1 ayat (1).

Undang-Undang Republik Indonesia No.6 tahun 2014, Pasal 1 ayat (2) dan Pasal 25

Undang-Undang tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup No. 4 Tahun 1982.

Jurnal Internet

<http://eprints.polsri.ac.id/1806/2/BAB%201.pdf>, Diakses pada tanggal 24 September 2020, Pukul 10:19 Wib.

<http://journal.unimal.ac.id/miej/article/download/24/15>, Diakses pada tanggal 22September 2020, Pukul 14:40 Wib

<http://journal.unimal.ac.id/miej/article/download/24/15>, Diakses pada tanggal 22 September 2020, Pukul 15:21 Wib.

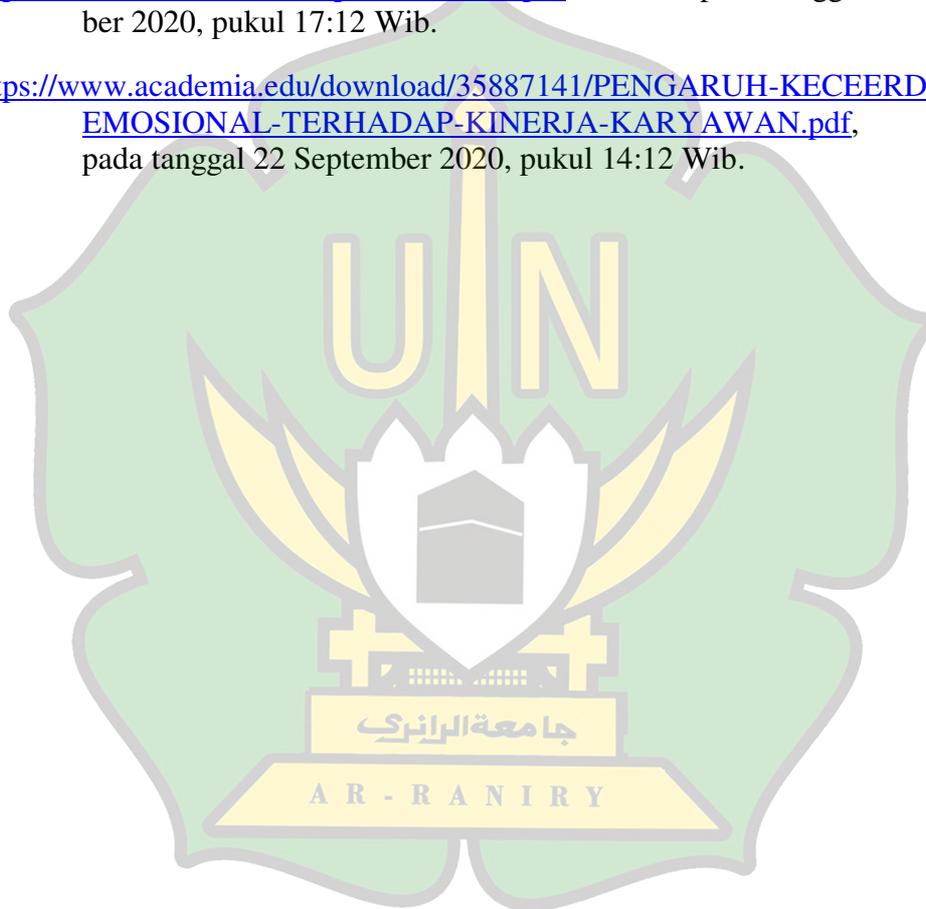
<http://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/ekbis/article/view/1100/662>, Diakses pada tanggal 03 Agustus 2021, Pukul 16:12 Wib.

<http://ntb.polri.go.id/wp-content/uploads/sites/3/2017/03/peraturan-kapolri-nomor-23-tahun-2007-tentang-sistem-keamanan-lingkungan.pdf>, Diakses pada tanggal 24 September 2020, Pukul 10:08 Wib.

<http://www.academia.edu/download/45963899/14.133.139.safwan.pdf>, Diakses pada tanggal 22 September 2020, Pukul 14:23 Wib.

<https://core.ac.uk/download/pdf/77623941.pdf>, Diakses pada tanggal 30 September 2020, pukul 17:12 Wib.

<https://www.academia.edu/download/35887141/PENGARUH-KECEERDASAN-EMOSIONAL-TERHADAP-KINERJA-KARYAWAN.pdf>, Diakses pada tanggal 22 September 2020, pukul 14:12 Wib.



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B-3316/Un.08/FDK/Kp.00.4/11/2020
Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjii Tahun Akademik 2019/2020

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 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 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2020, Tanggal 12 November 2019.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Drs. Muchlis Aziz, M.Si Sebagai Pembimbing UTAMA
2). Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si Sebagai Pembimbing KEDUA

Untuk membimbing KKK Skripsi:

Nama : Husfa Helsi

NIM/Jurusan : 170404029/ Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)

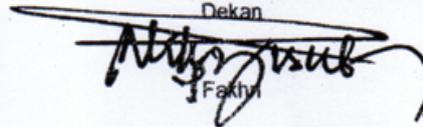
Judul : Kinerja Aparatur Gampong Dalam Memberikan Pelayanan Keamanan Lingkungan Kost (Studi Di Gampong Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh)

- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.

Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 12 November 2020
26 Rabiul Awal 1442 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan


Fakhri

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.

Keterangan:

Perbaiki Judul Skripsi SK berlaku sampai dengan tanggal 01 Desember 2021 M



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

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

Nomor : B.1628/Un.08/FDK/PP.00.9/04/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Kepada keuchik Gampong rukoh, kepada ketua tim keamanan dan ketertiban gampong rukoh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **HUSFA HELSI / 170404029**
Semester/Jurusan : VIII / Pengembangan Masyarakat Islam
Alamat sekarang : Rukoh, Syiah kuala

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Kinerja aparatur Gampong dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan rumah kost**

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

Banda Aceh, 28 April 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Juli 2021

Drs. Yusri, M.L.I.S.



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
KECAMATAN SYIAH KUALA
GAMPONG RUKOH**

Alamat : Jl. Utama No. 14 , Dusun Mns. Baro Gampong Rukoh 11.71.04.2017 Kode Pos 23112

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/27 /2020

KEUCHIK GAMPONG RUKOH KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH,
dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : HUSFA HELSI
N I M : 170404029
Prodi : Prodi Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)
Fakultas : FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY

Benar Telah Memberi Izin untuk Melakukan Observasi Awal dan pengumpulan data di
Gampong Rukoh Kec. Syiah Kuala Banda Aceh, dalam rangka penulisan Skripsi dengan
Judul : "KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEAMANAN LINGKUNGAN TERHADAP RUMAH KOST"

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya.





**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
KECAMATAN SYIAH KUALA
GAMPONG RUKOH**

Alamat : Jl. Utama No. 14 , Dusun Mns. Baro Gampong Rukoh 11.71.04.2017 Kode Pos 23112

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/28 /2020

KEUCHIK GAMPONG RUKOH KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH,
dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : HUSFA HELSI
NIM : 170404029
Prodi : Prodi Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)
Fakultas : FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY

Benar Nama yang tersebut di atas Telah Selesai Melakukan Observasi Awal dan pengumpulan data di Gampong Rukoh Kec. Syiah Kuala Banda Aceh, dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul : "KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEAMANAN LINGKUNGAN TERHADAP RUMAH KOST"

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
KECAMATAN SYIAH KUALA
GAMPONG RUKOH

Alamat : Jl.Utama No. 14 , Dusun Mns. Baro Gampong Rukoh 11.71.04.2009 Kode Pos 23112

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ 38 /2021

KEUCHIK GAMPONG RUKOH KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH,
dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a/NIM : HUSFA HELSI/170404029
Semester/Jurusan : VIII/Pengembangan Masyarakat Islam
Alamat : Rukoh Kecamatan syiah Kuala Kota Banda Aceh

Benar Memberikan Izin untuk Melakukan penelitian dan pengumpulan data di Gampong Rukoh Kec. Syiah Kuala Banda Aceh, dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :
"Kinerja Aparatur Gampong dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan rumah kost "

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 04 Juni 2021
An.Pj.Keuchik Gampong Rukoh
Sekretaris



KAUSAR, SE

**Dokumentasi Selama Penelitian Di Gampong Rukoh Kecamatan
Syiah Kuala Kota Banda Aceh**







DOKUMENTASI SIDANG SKRIPSI



A. Panduan Wawancara Dengan Aparatur Dan Tim Keamanan Dan Ketertiban Gampong

1. Profil gampong Rukoh?
2. Visi Misi gampong Rukoh?
3. Apakah ada struktur kepengurusan pelayanan kemananan lingkungan di gampong rukoh?
4. Siapa saja pihak yang berwenang dalam memberikan pelayanan keamanan gampong Rukoh?
5. Apa saja fungsi dari aparaturnya gampong dalam memebrikan pelayanan keamanan lingkungan?
6. Apa saja yang menjadi indikator dalam kinerja aparaturnya gampong Rukoh?
7. Bagaimana kinerja aparaturnya gampong Rukoh dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan?
8. Seberapa penting kemampuan kerja bagi aparaturnya dalam memberikan pelayanan keamanan?
9. Bagaimana cara meningkatkan kemampuan kinerja aparaturnya gampong dalam memberikan pelayanan kemananan lingkungan terhadap rumah kost?
10. Hal apa saja yang memotivasi kinerja aparaturnya gampong dalam memberikan pelayanan keamanan lingkungan rumah kost?
11. Bagaimana proses motivasi kerja agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan?
12. Bagaimana respon aparaturnya gampong jika ada pihak rumah kost yang melapor kasus pencurian?
13. Bagaimana proses tindak lanjut terhadap kasus pencurian?
14. Apa saja tahapan yang dilakukan oleh tim keamanan dan ketertiban gampong Rukoh dalam kasus pencurian?
15. Apa saja bentuk-bentuk pelayanan keamanan yang diberikan oleh tim keamanan dan ketertiban gampong Rukoh?

16. Apa saja fungsi dari Tim Keamanan Dan Ketertiban gampong Rukoh?
17. Terdapat beberapa hal yang menjadi indikator dalam bentuk-bentuk pelayanan yaitu secara lisan, tulisan dan perbuatan. Menurut tim keamanan dari ketiga hal diatas tindakan atau proses apa yang pernah dilakukan?
18. Apakah masyarakat ikut membantu tim kemanan dan ketertiban gampong Rukoh?
19. Dalam perhatun brata-rata berapa yang melapor ketika pindah kost?
20. Apakah Tim Keamanan Dan Ketertiban digaji setiap bulannya?
21. Berapa gaji untuk Tim Keamanan Dan Ketertiban gampong setiap bulannya?
22. Apakah jika anak kost rutin melapor ketika pindah berpengaruh terhadap pemasukan gampong?

B. Panduan Wawancara Dengan Rumah Kost Dan Masyarakat

1. Apa saja bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparaturn gampong Rukoh?
2. Bagaimana respon aparaturn gampong pada saat anda melapor terjadinya pencurian dirumah kost?
3. Bagaimana kinerja aparaturn gampong dalam memberikan pelayanan keaman lingkungan?
4. Bagaimana reaksi masyarakat setempat pada saat kos-kosan anda terjadi pencurian?
5. Apakah anda selaku masyarakat ikut membantu tim keamanan gampong dalam menjaga keamanan limgkungan?
6. Apakah anda peduli terhadap rumah kost yang terjadi pencurian?
7. Bagaimana tanggapan kamu terhadap tim keamanan dan ketertiban gampong Rukoh?

8. Apakah sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh tim keamanan dan ketertiban gampong sudah berjalan optimal?
9. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tim keamanan dan ketertiban gampong Rukoh?
10. Apakah ada keluhan terhadap kinerja yang diberikan oleh aparat gampong dalam memberikan pelayanan keamanan dan ketertiban dilingkungan gampong?

