

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA DI  
KANTOR KEUCHIK GAMPONG UJONG BAROH  
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH  
BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**MARSYITAH MEILANI**

**NIM. 180802008**

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2022/2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Marsyitah Meilani  
NIM : 180802008  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Meulaboh, 1 Mei 2000  
Alamat : Jln. Nasional, Lr. Kuini, Gang Barona

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebut sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh,.....

Yang Menyatakan



Marsyitah Meilani  
**NIM. 180802008**

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA DI  
KANTOR KEUCHIK GAMPONG UJONG BAROH  
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH  
BARAT**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

Marsyitah Meilani  
NIM. 180802008

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

Disetujui Untuk dimunaqasyahkan oleh:

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

جامعة الرانيري  
A R - R A N I R Y

Dr. Dahlawi, M. Si.  
NIP. 196201011985031019

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

**PENGESAHAN SIDANG**

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA DI  
KANTOR KEUCHIK GAMPONG UJONG BAROH  
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH  
BARAT**

**SKRIPSI**

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

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 14 Desember 2022 M  
20 Jumadil Awal 1444 H

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

  
Dr. Dahlawi, M. Si.  
NIP. 196201011985031019

Sekretaris,

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

Penguji I,

  
Dr. Muklir, S.SOS., S.H., M.AP  
NIP. 197002062002121002

Penguji II,

  
Muazzinah, B.Sc., MPA.  
NIP. 19841125019032012

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

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

## ABSTRAK

Standar Pelayanan Minimal Desa merupakan sebuah mutu dalam proses pelayanan yang harus dipenuhi kepada masyarakat Desa secara minimal, maka permasalahan yang terjadi di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh yaitu, dalam tahapan penyelesaian Administrasi pelayanan, serta peran Masyarakat, sebagaimana yang diberlakukan dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal desa, yang bertujuan mendorong percepatan pelayanan serta sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintahan Desa, dalam pasal 5 Standar Pelayanan Minimal Desa yang meliputi, penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, penyediaan data dan informasi Administrasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, penyederhanaan pelayanan dan pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui bagaimana Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, serta yang menjadi faktor penghambat dalam proses Standar Pelayanan Minimal Desa. Geografi Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh berada di Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat di Pusat Kota Meulaboh, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang meliputi tahapan Teknik pengumpulan data dengan Observasi, Dokumentasi dan Wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh sudah mengacu dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 pasal 5 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. tetapi ada beberapa faktor dalam penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan belum adanya pembaruan data Administrasi kependudukan pada tahun 2022 masih memakai data sensus kependudukan pada tahun 2020/2021, serta belum adanya buku Tanah Kas Desa dalam administrasi pertanahan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, dan belum adanya tempat khusus pengaduan Masyarakat, tetapi Aparatur Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh selalu berusaha meningkatkan pelayanan sesuai dengan Standar mutu serta mengikuti peran masyarakat dalam proses pembangunan Gampong.

**Kata Kunci:** *Standar Pelayanan Minimal Desa, Kinerja*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Standar Pelayanan Minimal Desa Di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Skripsi ini merupakan sebuah karya penelitian ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada prodi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tidak lupa pula shalawat beserta salam kita sanjungan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu sepenuh hati, baik berupa ide, semangat, doa, bantuan moral maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penghargaan yang tinggi dan ucapan terimakasih sebesar-besarnya yang tidak henti-hentinya penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Meidi Bazargan. SE dan Ibunda Dra. Azliana yang telah merawat dan membesarkan serta mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Dan juga terima kasih sebesar-besarnya kepada keluarga besar peneliti yaitu abang-abang tercinta (Maulianda putra, Dede Marliansyah) serta saudara-saudara lainnya.

Izinkan peneliti menyampaikan penghargaan yang tulus dan ucapan terimakasih yang mendalam juga kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

1. Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
3. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
5. Rasa hormat dan terimakasih yang tidak dapat peneliti ucapkan hanya dengan kata-kata kepada Dr. Dahlawi, M. Si. dan Zakki Faud Khalil, S.IP., M. Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan
7. Kepada informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih atas waktu dan kesediannya.
8. Kepada sahabat terbaik peneliti, Menik, Rahmi adek kost, Iskar, Via, dan teman-teman mahasiswa angkatan 2018 yang saling bekerja sama dan saling membantu, memberi masukan untuk peneliti.

9. Dan terimakasih untuk diri sendiri yang telah sabar melewati semua ujian sampai dengan detik ini. Kamu hebat.
10. Terimakasih banyak untuk orang hebat yang telah menemani saya dalam proses hidup yang mungkin tidak mudah, tapi ia selalu berusaha menjadi teman hidup untuk saya, terimakasih sekali lagi untuk anda Muhammad Firdaus

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan semua kebaikannya. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, peneliti mengharapkan masukan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kebaikan tulisan ini. Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan akhir kata dengan kerendahan hati, peneliti ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini

Peneliti

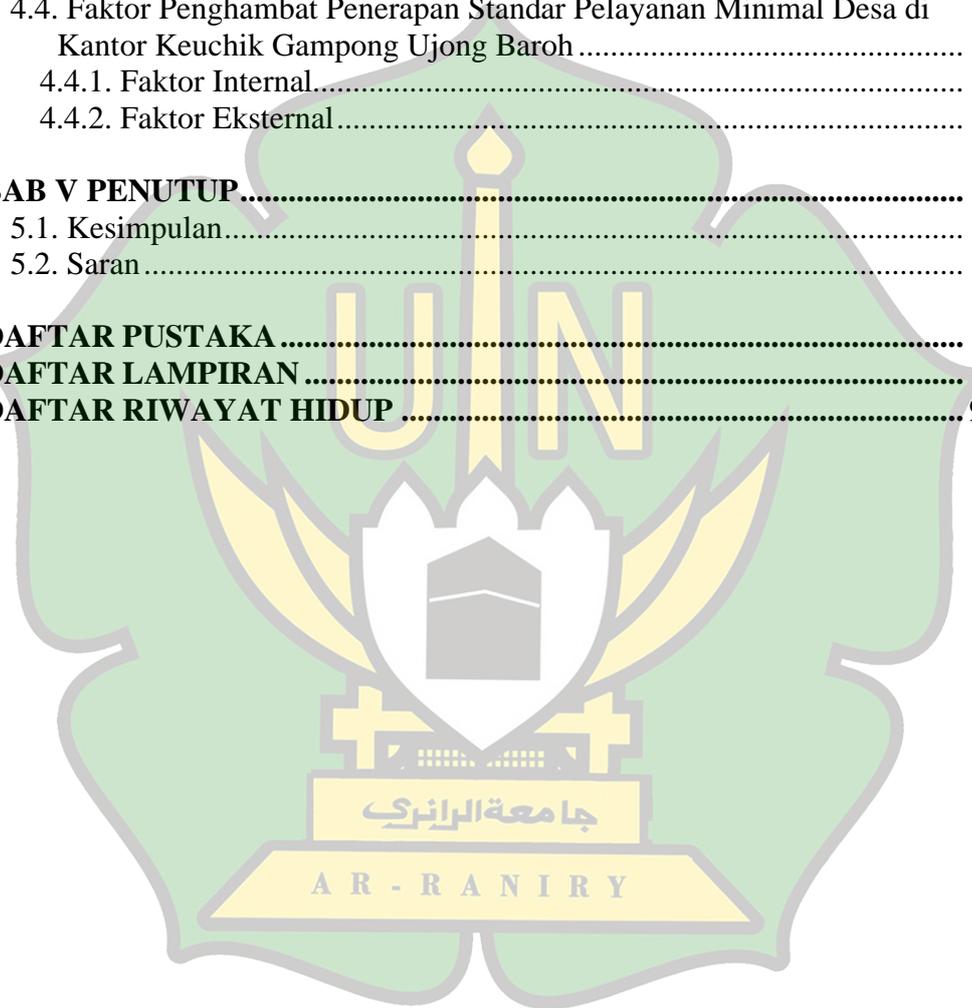
جامعة الرانيري  
A R - R A N I R Y

**Marsyitah Meilani**  
NIM. 180802008

## DAFTAR ISI

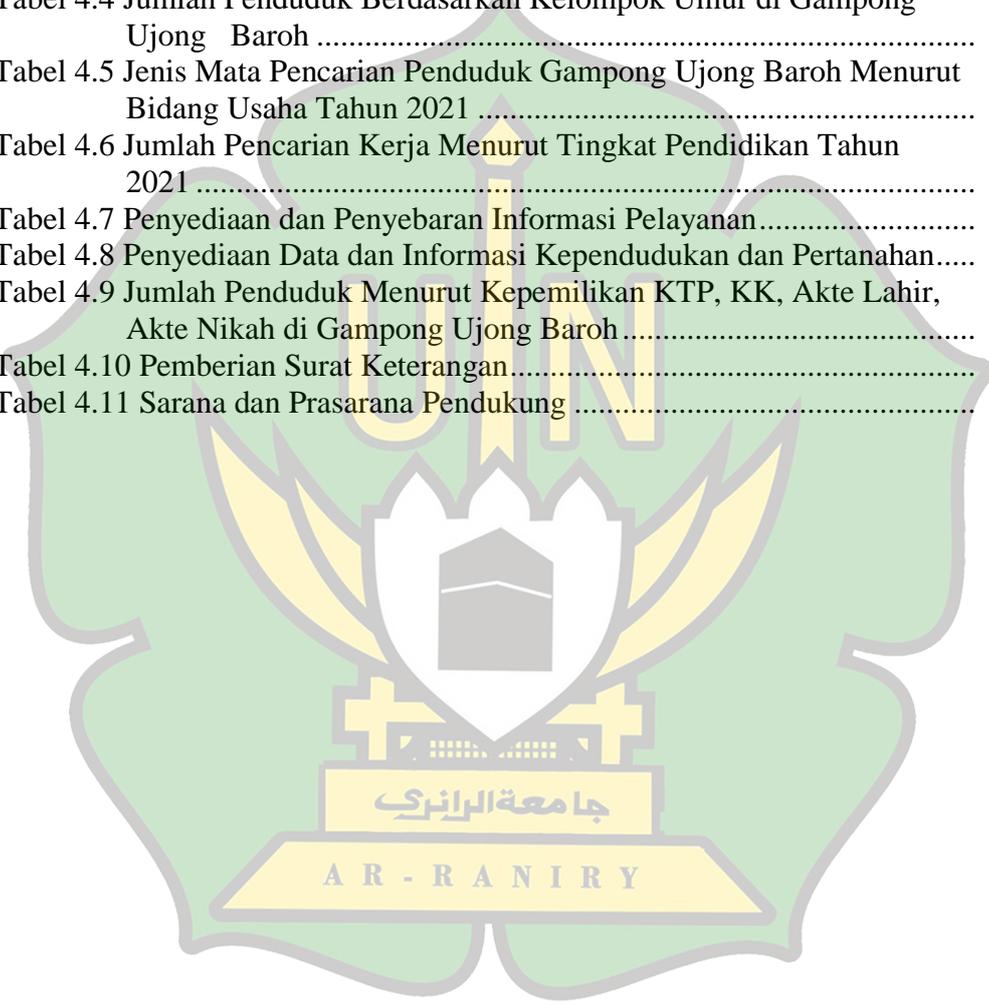
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Penjelasan Istilah.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Teori Pelayanan .....	13
2.3. Standar Pelayanan Minimal Desa.....	15
2.4. Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	20
2.5. Konsep Pemerintahan Desa.....	22
2.6. Teori Kinerja .....	24
2.7. Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1. Metode Penelitian.....	27
3.1.1. Pendekatan Penelitian.....	27
3.2. Fokus Penelitian .....	28
3.3. Lokasi Penelitian .....	28
3.4. Sumber Data .....	29
3.5. Informan Penelitian .....	29
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.7. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1. Gambaran Umum Gampong Ujong Baroh.....	34
4.1.1. Sejarah Gampong Ujong Baroh.....	34
4.1.2. Penggunaan Lahan.....	35
4.1.3. Pemerintahan Gampong.....	37
4.2. Demografi Gampong Ujong Baroh .....	39
4.2.1 Jumlah Penduduk.....	39
4.2.2. Aspek Kesejahteraan Masyarakat.....	41
4.3. Hasil Penelitian Data .....	44

4.3.1. Analisis Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh.....	44
4.3.1.1. Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan.....	48
4.3.1.2. Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan dan Pertanahan .....	52
4.3.1.3. Pemberian Surat Keterangan .....	58
4.3.1.4. Penyederhanaan Pelayanan.....	61
4.3.1.5. Pengaduan Masyarakat .....	65
4.4. Faktor Penghambat Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh .....	69
4.4.1. Faktor Internal.....	69
4.4.2. Faktor Eksternal.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Standar Pelayanan Minimal .....	28
Tabel 3.2 Faktor Penghambat .....	28
Tabel 3.3 Informasi Penelitian .....	.20
Tabel 4.1 Jumlah Dusun Dalam Gampong Ujong Baroh .....	.35
Tabel 4.2 Urutan Kepemimpinan Pemerintahan Gampong Ujong Baroh .....	.37
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Gampong Ujong Baroh Tahun 2020 .....	40
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Gampong Ujong Baroh .....	40
Tabel 4.5 Jenis Mata Pencarian Penduduk Gampong Ujong Baroh Menurut Bidang Usaha Tahun 2021 .....	43
Tabel 4.6 Jumlah Pencarian Kerja Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2021 .....	43
Tabel 4.7 Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan .....	52
Tabel 4.8 Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan dan Pertanahan.....	53
Tabel 4.9 Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan KTP, KK, Akte Lahir, Akte Nikah di Gampong Ujong Baroh .....	55
Tabel 4.10 Pemberian Surat Keterangan.....	61
Tabel 4.11 Sarana dan Prasarana Pendukung .....	.62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draf Wawancara.....	80
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara Aparatur Gampong.....	.83
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara Masyarakat Gampong Ujong Baroh..	85
Lampiran 4. Dokumentasi di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh.....	87
Lampiran 5 Surat Telah Melakukan Penelitian.....	91
Lampiran 6 Surat Keterangan Izin Penelitian .....	92
Lampiran 7 Surat Keterangan Penetapan Pembimbing .....	93



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai Batasan-batasan wilayah, yang berwenang dalam mengendalikan dan mengurus urusan pemerintahan, serta kepentingan masyarakat berdasarkan Prakarsa masyarakat, hak asal usul, serta hak tradisional yang diakui serta dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>1</sup>

Lahirnya Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 telah membuka peluang bagi desa untuk menjadi lebih mandiri dan otonomi. Otonomi desa adalah otonomi yang asli, bulat dan utuh, serta bukan pemberian dari pemerintah, namun pemerintah berkewajiban menghormati otonomi asli yang dimiliki oleh suatu desa, tujuan dari otonomi desa adalah untuk meningkatkan kesejahteraan visi menuju kehidupan desa yang demokrasi dan sejahtera.<sup>2</sup>

Di Aceh, Desa disebut sebagai Gampong dan Pemerintahan Desa di sebut sebagai Pemerintahan Gampong, Sedangkan Kepala Desa di sebut Sebagai keuchik, yaitu Badan eksekutif Gampong dalam penyelenggaraan Pemerintahan Gampong, sebagaimana didalam Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pemerintahan Gampong.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Desa dalam Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa.

<sup>2</sup> H.A.W. Widjaja. (2003) Otonomi desa merupakan yang asli, bulat dan utuh. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. Hal 165.

<sup>3</sup> Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Nomor 05 Tahun 2003, Tentang Pemerintahan Gampong.

Gampong adalah kesatuan masyarakat hukum yang berada dibawah mukim dan dipimpin oleh keuchik yang berhak menyelenggarakan urusan Masyarakat Gampong. Gampong didefinisikan sebagai organisasi pemerintahan terendah, yang dipimpin keuchik yang menempati jabatan tertentu dan wilayah tertentu. Aparat pemerintahan Gampong adalah penyelenggara pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintahan Gampong yaitu tuha peut Gampong atau nama lainnya, badan perwakilan Gampong.

Penerapan pelayanan tentu sangat dibutuhkan oleh masyarakat Gampong atau suatu pemukiman, dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat setempat.<sup>4</sup> Membahas tentang masyarakat, perkembangan masyarakat sebagai suatu sistem dari cara menuju proses pemberdayaan, otoritas dan saling bantu-membantu yang meliputi kelompok-kelompok dan pembagian-pembagian sosial, masyarakat mengambil tanggung jawab dalam merumuskan kebutuhan, kesejahteraan, pengembangan masyarakat yang diarahkan untuk membangun supportive communities, yaitu struktur masyarakat yang kehidupannya didasarkan pada perkembangan pelayanan dan sumber daya secara adil serta adanya interaksi sosial, partisipasi dan upaya saling berkerja sama antara masyarakat desa dengan pemerintah desa dalam membangun kesejahteraan Bersama. sistem pengawasan tingkah laku manusia serta kebebasan. berujuk kepada kompleks serta berubah menjadi relasi sosial. Maka dari itulah

---

<sup>4</sup> Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Nomor 05 Tahun 2003, tentang Pemerintahan Gampong.

masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang memadai dalam proses pelaksanaan kehidupan yang sejahtera.<sup>5</sup>

sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang mulai diberlakukan pada tanggal 23 Januari 2017, dalam beberapa pasal terdapat poin penting yang dijadikan sebagai acuan penelitian pelaksanaan tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, salah satunya yaitu :

pasal 5 Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM) antara lain meliputi:

- a. Penyediaan Data Penyebaran Informasi Pelayanan;
- b. Penyediaan Data Dan Informasi Kependudukan Dan Pertanahan;
- c. Pemberian Surat Keterangan;
- d. Penyederhanaan Pelayanan;
- e. Pengaduan Masyarakat;<sup>6</sup>

Membahas tentang ketentuan dalam proses standar Pelayanan Minimal Desa, yaitu memakai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Karena mencakup dalam tahapan-tahapan Standar Mutu yang ingin dilihat Dalam Penelitian ini dalam Proses tahapan Administrasi di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, serta belum dalam hierarki Peraturan yang lebih kecil dalam Peraturan tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang di terbitkan.

---

<sup>5</sup> Zulbeadi, M.Ag., M.Pd. 2013. Buku Edisi Pertama Cetakan 1, Jakarta 13220 Pengembangan Masyarakat(wacana&praktik), hal 4.

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

Standar Pelayanan Minimal Desa atau yang biasa disebut sebagai SPM Desa adalah sebuah ketentuan jenis dan mutu dari sebuah pelayanan dan prasarana yang berhak diperoleh setiap masyarakat desa yang merupakan tanggung jawab dari pemerintahan desa. Dalam penyelenggaraan SPM desa bertujuan agar masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi yang terkait dengan kepentingan masyarakat, dan memperkecil rantai birokrasi yang harus ditempuh oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat sesuai kewenangannya. Dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa, masyarakat sangat berperan penting dalam memajukan kebijakan yang diberlakukan dan mendorong serta membantu kinerja pemerintah desa dalam melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.<sup>7</sup>

Permasalahan yang timbul dalam tahapan penyelesaian Administrasi serta peran Masyarakat dalam Standar Pelayanan serta penyediaan data yang belum akurat, pembaruan harus dilakukan disetiap tahunnya agar informasi dapat lebih akurat apa bila dilakukan pembaruan secara berkala disetiap tahunnya, Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa kepada masyarakat harus beriringan dengan mudahnya akses untuk mendapatkan informasi baik secara langsung atau sosial media, Sehingga dapat membantu masyarakat desa ataupun pendatang yang masuk kedalam desa agar tidak terjadinya kesalah pahaman atas informasi yang didapatkan. Geografi Gampong Ujong Baroh berada di pusat

---

<sup>7</sup> Standar pelayanan minimal desa, seksi informasi hukum 2018, <https://jdih.bpk.go.id/wp-content/uploads/2018/07/4.-Standar-Pelayanan-Minimal-Desa.pdf> di akses 10 Februari 2022, pukul 10:49 WIB.

Ibukota Aceh Barat yaitu Kota Meulaboh. Hal ini tentu membuat Pelayanan menjadi faktor penting yang harus diutamakan karena banyaknya akses kehidupan yang keluar masuk daerah, sehingga Pemerintah Desa harus dapat memastikan penerapan Standar Pelayanan Minimal berjalan dengan baik. Banyak masyarakat pendatang yang harus jelas data kedudukannya, sehingga tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam lingkup masyarakat.

Membahas Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong Baroh, Pemerintah Gampong Ujong Baroh telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan Permendagri No 2 Tahun 2017 pasal 5, hanya saja dalam proses pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan, seperti dalam penyediaan data informasi kependudukan dan pertanahan, Aparatur Gampong belum melakukan pembaruan data di buku administrasi kependudukan terkait jumlah penduduk Gampong Ujong Baroh pada tahun 2022, karena dari hasil observasi dilapangan data yang disediakan oleh Aparatur Gampong dalam buku Administrasi Kependudukan masih memakai data Administrasi kependudukan tahun 2020/2021, serta dalam penyediaan informasi pertanahan Aparatur Gampong belum menyediakan Buku Tanah Kas Desa dalam administrasi pertanahan yang seharusnya disediakan oleh Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh. Buku Tanah Kas Desa ini berfungsi untuk mengetahui informasi data-data pertanahan, yang mana meliputi beberapa informasi penting seperti informasi terkait batasan-batasan desa, batasan antar dusun, serta data kepemilikan tanah di Gampong Ujong Baroh.

Dalam upaya penyediaan data penyebaran informasi pelayanan, di Gampong Ujong Baroh, Pemerintah Desa telah melakukan penyebaran informasi

melalui beberapa media seperti adanya papan informasi yang disediakan, pengumuman massal, serta buku Profil Gampong yang dapat diakses masyarakat secara umum di Kantor Keuchik. Masyarakat juga dapat mengakses informasi melalui aplikasi Sigap Aceh Barat, Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Barat, dan web Profil Gampong Ujong Baroh. Tetapi pada penerapannya, data yang disediakan masih belum lengkap dan belum adanya dilakukan pembaruan data terkini terhadap perubahan informasi serta persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Hal ini yang menjadi pemicu terjadinya keterlambatan dalam proses pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait persyaratan administrasi yang harus dipenuhi.

Serta dalam menjalankan Standar Pelayanan Minimal Desa tentu yang menjadi pendukung dalam proses pelayanan ialah penyediaan sarana prasarana yang memadai sebagaimana Standar Pelayanan Minimal yang meliputi adanya tempat pengaduan masyarakat, tetapi berdasarkan hasil observasi di Gampong Ujong Baroh, belum tersedianya sarana khusus tempat pengaduan masyarakat yang berfungsi sebagai tempat meningkatkan potensi sumber daya manusia didesa.

Maka dari itu, pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti bagaimana kinerja pemerintah Gampong Ujong Baroh atas Standar Pelayanan Minimal Desa, dalam menyelesaikan permasalahan Pelayanan terhadap Masyarakat, dan bagaimana peran Pemerintah Desa dalam mengikut sertakan masyarakat dalam menerapkan Standar Pelayanan Minimal Desa, karena pada dasarnya masyarakat juga berperan penting atas kesejahteraan Gampong sebagaimana yang diberlakukan dalam Peraturan Menteri dalam Negeri tentang Standar Pelayanan Minimal desa.

Dari beberapa penjelasan diatas terkait permasalahan yang terjadi dilapangan maka dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul tentang ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA DI KANTOR KEUCHIK GAMPONG UJONG BAROH KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, peneliti mengidentifikasi ada beberapa permasalahan yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya yaitu :

1. Gampong Ujong Baroh belum melakukan update data adminitrasi kependudukan, serta belum menyediakan buku tanah kas desa serta tempat untuk pelayanan pengaduan masyarakat.
2. Masih kurangnya pemahaman aparatur desa terhadap Standar Pelayanan Minimal Desa dan minimnya sosialisasi dari pemerintah desa Gampong Ujong Baroh ke Masyarakat.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat?
2. Apa faktor penghambat Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam menjalankan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Pemerintahan desa terhadap masyarakat dalam Standar Pelayanan Minimal Desa untuk memajukan kesejahteraan Gampong.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, Pengetahuan pengembangan di dunia Administrasi dan kajian pengembangan mengenai Standar Pelayanan Minimal Desa, yang menjadi bagian dari pemerintah didalam pemahaman Pendidikan non formal serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama kuliah, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dan kenyataan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan publik yang ada dimasyarakat, baik di dalam pemerintahan desa dan diharapkan dapat

menjadi bahan informasi dan kontribusi pemikiran kepada pemerintahan desa serta semua pihak yang berkepentingan dalam upaya meningkatkan Standar Pelayanan Minimal Desa.

## 1.6. Penjelasan Istilah

Terkait adanya beberapa istilah-istilah dalam judul skripsi maka dari itu peneliti menjelaskan definisi istilah tersebut untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini.

### 1. Analisis

Analisis adalah suatu proses persoalan dalam penyelidikan pemecahan permasalahan yang dimulai dengan hipotesis serta menjabarkan hubungan-hubungan yang saling terkait terhadap suatu peristiwa/fakta untuk mendapatkan hasil secara lebih menyeluruh. maka dari itu membutuhkan tahapan-tahapan dalam pemecahan permasalahan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa hingga memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.<sup>8</sup>

### 2. Pelayanan

Pelayanan memiliki fungsi dalam melihat dalam kualitas pelayanan tingkat kepuasan terhadap masyarakat dalam sebuah Tindakan yang diukur oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Terhadap program Standar Pelayanan Minimal Desa, dalam sebuah kinerja atau sarana dan prasana yang menjadi aplikasi atau tolak ukur dalam keberhasilan suatu program

<sup>8</sup> Ferdina Kusumah. Nurjaidin. Maulana Ardiansyah. 2022. Analisis Pendekatan Wajah Pada Gambar Dengan Metode K-nearest Neighbor. Penerbit Pascal Books. Hal 27.

SPM desa dengan menggunakan beberapa tahapan. Dengan menyediakan barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Dimana dari hal tersebut dapat diperoleh dengan cara membandingkan bagaimana mutu Standar Pelayanan Minimal desa di Gampong Ujong baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.<sup>9</sup>

### 3. Standar Pelayanan Minimal Desa

Standar Pelayanan Minimal Desa yang sering disingkat sebagai SPM desa adalah suatu program dalam meningkatkan tingkat kualitas serta mutu pelayanan dan memudahkan segala akses informasi pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga dapat memperkecil rantai birokrasi kepada penerima pelayanan sebagaimana yang di berlakukan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang dimaksud untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, keterbukaan, serta efektifitas pelayanan kepada masyarakat, Standar Pelayanan Minimal Desa juga bertujuan memberika sebuah pelayanan sesuai dengan kewenangannya, serta juga sebagai alat control masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Hj. R. Dewi Pertiwi, S.E., M.M. 2021. Pemasaran Jasa Pariwisata. Penerbit ( Grup CV Budi Utama) hal 67.

<sup>10</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Nur Afiifah ,2021, Skripsi, Universitas Sumatra Utara Medan, yang berjudul “*Penerapan Standar Pelayanan Minimal Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Di Kantor Desa Kwala Pesilam Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat*” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Pelayanan Minimal dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial. Penelitian ini memakai jenis penelitian Deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian penerapan standar pelayanan minimal dalam meningkatkan kesejahteraan sosial sudah berjalan dengan baik, namun dalam penyempurnaan sarana dan prasarana masih terhambat.<sup>11</sup> Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu, tentu daerah yang diteliti berbeda, dan penelitian ini lebih berfokus dalam kesejahteraan sosial sedangkan yang ini diteliti dalam penelitian ini lebih berfokus melihat bagaimana kinerja SDM desa dalam kualitas Standar Pelayanan Minimal Desa serta melihat peran masyarakat terhadap SPM desa, dan juga persamaan dalam penelitian ini yaitu, memakai metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif dalam menyelesaikan permasalahan yang ingin di teliti dalam penelitian ini.

Endro tri susdarwono, M. syamsul Rizal, 2020, Jurnal, Univesitas Peradaban, Univesitas Selamat Tri, yang berjudul “*pemahaman dan harmonisasi konsep*

---

<sup>11</sup> Nur Afiifah.2021. Penerapan Standar Pelayanan Minimal Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Di Kantor Desa Kwala Pesilam Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat. Skripsi. Hal 1-96.

*konsep standar pelayanan minimal desa terhadap aparatur desa adinuso kecamatan reban kabupaten batang*". Dalam penelitian ini peneliti bertujuan memberikan deskripsi tentang pemahaman dan harmonisasi konsep-konsep standar pelayanan minimal desa menurut permendagri RI nomor 02 tahun 2017, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pemahaman masyarakat tentang standar pelayanan minimal desa, metode penelitian yang dipakai ini merupakan kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif, di dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang bagaimana proses pemahaman dan harmonisasi dalam sebuah konsep standar pelayanan<sup>12</sup> Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu tehnik dalam memproses hasil dari konsep yang dipakai peneliti terdahulu yaitu berfokus kedalam pemahaman masyarakat terhadap harmonisasi menggunakan standar pelayanan minimal desa terhadap aparatur desa, serta perbedaan metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu memakai metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif yaitu metode campuran dan dalam penelitian yang ingin diteliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan yang ingin saya teliti dalam penelitian ini berfokus bagaimana kinerja SDM pemerintahan desa dalam mengikut sertakan masyarakat terhadap standar pelayanan minimal desa dan tentunya dilokasi daerah yang berdeda. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama ingin melihat bagaimana konsep pemerintah desa dalam menyelesaikan permasalahan dalam Standar Pelayanan Minimal Desa,

---

<sup>12</sup> Endro Tri Susdarwono, M.Syamsul Rizal, 2020, pemahaman dan harmonisasi konsep konsep standar pelayanan minimal desa terhadap aparatur desa adinuso kecamatan reban kabupaten batang. Journal publicuho, volume 3.

## 2.2. Teori Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas penerima layanan, dan menawarkan tingkat kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik.<sup>13</sup> Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah aktivitas sekelompok, individu dan organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat. Dalam sebuah proses kebutuhan melalui Pelayanan diberikan sebagai Tindakan seseorang untuk memberikan sebuah kepuasan terhadap masyarakat. pelayanan juga dapat dikatakan sebagai bentuk kegiatan barang dan jasa dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan terhadap masyarakat, Dalam artian pelayanan yang di berikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat dengan menempatkan masyarakat sebagai sesuatu yang Urgen.<sup>14</sup>

Pelayanan yang berkualitas baik juga sebuah tahapan proses yang dimana menjadi ukuran atau sebuah penilai atas kepuasan yang dirasakan oleh penerima pelayanan sehingga menjadi umpan balik kepada penyedia layanan, sehingga dapat melihat kualitas pelayanan yang dipeberikan oleh penyedia pelayanan atas kepuasan Masyarakat dalam menerima Pelayanan baik bersifat umum atau swasta.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi bahwa pemberian sebuah pelayanan adalah sebuah rangkaian atau sebuah kegiatan dalam rangka mewujudkan pemenuhan kebutuhan pelayanan

---

<sup>13</sup> H.A.S Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Penerbit: Bumi Aksara, 2015

<sup>14</sup> Harbani Pasolog, M.Si. 2019. Teori Administrasi Publik, Cetakan Kesembilan , Penerbit: cv. alfabeta, Hal 147.

kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>15</sup>

Istilah lain dari definisi pelayanan adalah sebuah pengabdian dan pengayoman, dari seorang administrasi, dari segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk jasa publik maupun barang publik, administrasi harus lebih mendahulukan kepentingan masyarakat/umum, dan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.<sup>16</sup>

Kualitas merupakan kata yang dapat diartikan sebagai relatif yang sering bersifat abstrak, kualitas dapat mengukur kegunaan dari sebuah nilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya, bilang keduanya terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, maka juga sebaliknya apa bila persyaratan dan spesifikasinya tidak terpenuhi bisa dikatakan kualitas tidak berjalan dengan baik.<sup>17</sup>

Berdasarkan penyelenggaraan kualitas pelayanan merupakan upaya sebagai pemenuhan kebutuhan dari keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian

---

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>16</sup> Hardiyansyah, M.Si. 2018. Kualitas Pelayanan Publik,.Edisi Revisi. Diterbitkan oleh: gaya media. Hal 15

<sup>17</sup> Harbani Pasolog, M.Si. 2019. Teori Administrasi Publik, Cetakan Kesembilan , Penerbit: cv. alfabeta, Hal 152

dalam mengimbangi harapan penerima pelayanan/konsumen, dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala upaya yang dilakukan agar sesuai target kualitas yang memadai serta memenuhi harapan terhadap penerima pelayanan agar mendapatkan kepercayaan konsumen.<sup>18</sup>

Penyelenggaraan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan sebuah pelayanan atas kepuasan kepada masyarakat dengan standar mutu pelayanan yang telah ditentukan, serta menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) atas tingkat kepuasan, untuk menuju kepada pelayanan yang eksternal dari perspektif masyarakat lebih diutamakan.<sup>19</sup>

### **2.3. Standar Pelayanan Minimal Desa**

Dalam Standar Pelayanan Minimal merupakan sebuah kebutuhan yang mendasar, yang terkandung dalam dua konsep utama yaitu: ‘acuan dan tolak ukur penyediaan layanan, Adapun yang di maksud dalam konsep tolak ukur penyediaan layanan dalam kondisi optimal yang harus dicapai oleh penyedia layanan (pemerintah daerah), dan acuan mengenai kualitas Standar Pelayanan Minimal dan kuantitas layanan bagi (masyarakat).<sup>20</sup>

Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang bertujuan untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan tanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan. Ketentuan jenis dan mutu pelayanan yang di peroleh

<sup>18</sup> Tjipoto, Fandy. 2014. Pemasaran jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. Edisi Ke-3 Yogyakarta: Andi

<sup>19</sup> Harbani Pasolog, M.Si. 2019. Teori Administrasi Publik, Cetakan Kesembilan , Penerbit: cv. alfabeta, Hal 154

<sup>20</sup> Habib Muhsin Syafingi.2017. Konstitusional Standar Pelayanan Minimal. Vol 8 No. 2. Hal 219

secara minimal, SPM diselenggarakan sebagai tombak pemerintahan daerah untuk menjamin mutu dan akses pelayanan yang mendasar terhadap masyarakat secara merata. Standar pelayanan minimal mempunyai nilai penting (strategis) bagi pemerintahan daerah maupun bagi masyarakat, Adapun nilai strategis tersebut, yaitu ;

#### 1. Pemerintahan Daerah

Standar pelayanan minimal SPM sebagai tolak ukur (benchmark) dalam pemerintahan daerah dalam penentuan biaya yang akan diperoleh biaya dalam penyediaan standar pelayanan minimal.

#### 2. Masyarakat

sebagai penerima Standar pelayanan minimal masyarakat menjadi acuan mengenai kuantitas dan kualitas standar pelayanan minimal yang di sediakan pemerintah (daerah).<sup>21</sup>

Berbicara tentang standra pelayanan dapat kita Tarik kesimpulan adalah sebuah rangkaian pelayanan yang diterima oleh masyaraka serta kepuasan masyarakat yang menjadi ukuran baik buruknya sebuah Standar Pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Pada dasarnya penyelenggaraan Standar pelayanan Minimal Desa yang sering disebut sebagai SPM desa adalah sebuah ketentuan jenis dan mutu sebuah peningkatan kualitas pelayanan yang berhak diperoleh oleh masyarakat desa secara minimal, dengan standar pelayanan sasaran

---

<sup>21</sup> Meikalyan, Rizzal.2016. Studi Komparansi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bus Trans Jogja, S2 thesis.UAJY. Hal 10

yang semakin dekat dengan masyarakat Adapun tujuan penetapan Standar Pelayanan Minimal tersebut, yaitu :

- a. Mempercepat akses informasi pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Mendorong masyarakat dalam kinerja pemerintah desa terhadap pelayanan publik/SPM desa.
- c. Memberikan Standar Pelayanan Minimal kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya.<sup>22</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa adalah ketentuan jenis mutu pelayanan yang merupakan urusan pemerintahan desa yang berhak diperoleh oleh masyarakat desa secara minima. sebagaimana yang di tulisakan dalam pasal 5 Standar pelayanan Minimal desa antara lain, meliputi :

- a. Penyediaan Dan Penyebaran Informasi Pelayanan;

Penyediaan informasi sebagaimana yang dimaksud dalam penyediaan dan penyebaran informasi ,yaitu, adanya keterbukaan informasi kepada masyarakat, untuk mengetahui rencana, program serta proses pelaksanaan atas program yang dilaksanakan pemerintah desa yang dapat dilakukan melalui pertemuan secara langsung atau pengumuman dan media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat.

- b. Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan Dan Pertanahan;

---

<sup>22</sup> Pekon Kresnomulyo.2021 Standar Pelayanan Minimal Desa(SPM Desa).kecamatan Ambarawa.<https://kresnomulyo-pringsewu.desa.id/artikel/2021/6/22/standar-pelayanan-minimal-desa-spm-desa>. Di akses 15 Februari 2021.WIB 09:50

Penyediaan data dan informasi kedudukan dan pertanahan sungguh sangat penting dalam perencanaan pembangunan desa maka dari itu, harus adanya data dan informasi administrasi kependudukan yang akurat setiap saat dengan menggunakan data dasar dan data harus diperbarui setiap adanya perubahan kedudukan.

Dan adanya data dan informasi pertanahan pada administrasi secara umum dalam buku tanah kas desa dan tanah didesa. Serta wajib melakukan pengisian administrasi pertanahan, yaitu tentang kepastian data luas kepemilikan tanah dan penetapan keputusan pemerintah desa tentang sketsa kepemilikan tanah

c. Pemberian Surat Keterangan;

Pemberian surat keterangan yaitu sebuah surat perizinan berkas yang di perlukan dalam sebuah proses suatu pelayanan yang di lakukan melalui akses persetujuan kantor keuchik, seperti daftar KTP, pengurusan surat kematian, perubahan data kartu keluarga, APBD desa, serta surat ketenangan lainnya yang bersangkutan dengan kepala desa. Seperti perizinan surat miskin dan beasiswa sekolah

d. Penyederhanaan Pelayanan;

Penyederhanaan pelayanan yaitu sebuah pelaksanaan penugasan urusan pemerintah desa, yang meliputi, kemampuan sumber daya manusia di desa, serta sarana dan prasaranan pendukung dalam pelaksanaan, seperti, adanya tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pelayanan pengaduan, serta perangkat lainnya.

e. Pengaduan Masyarakat;

Pengaduan masyarakat merupakan sarana umpan balik, bagi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan serta memfasilitas dan kordinasi pelayanan pelaksanaan, serta pemerintah desa wajib memberika fasilitas sarana dan prasaranan secara minimal kepada masyarakat.

Adapun membahas mengenai proses kegiatan pencatatan data dan informasi sebuah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan desa, serta norma, standar, prosedur dan kriteria yang disingkat NSPK, yang dikapai sebagai acuan tatanan aturan penyelenggaraan, sebagaimana peraturan yang disampaikan Pemendagri Pejabat yang bertugas dalam menjalankan atau bertanggung jawab atas penyelenggaran SPM desa terdiri atas ;

a. Kepala Desa

Kepala Desa adalah penanggung jawab penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa, sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun No 2 Tahun 2017 yang mempunyai tugas :

1. Memimpin, mengoordinasikan dan mengedalikan penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa.
2. Menyiapkan perencanaan setiap anggaran dan biaya terkait pelayanan, serta bertanggung jawab terhadap kinerja dalam penyelenggaraan SPM Desa kepada Bupati/wali kota melalui camat.

b. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi penyelenggaraan SPM Desa, serta penanggung jawab kesekretariatan

terhadap Standar Pelayanan Minimal Desa, serta bertanggung jawab kepada kepala desa.

c. Kepala Seksi yang membidangi pelayanan Administrasi<sup>23</sup>

Kepala seksi mempunyai tugas melaksanakan teknis pelayanan serta bertanggung jawab kepada kepala desa melalui sekretaris desa. Serta membantu pelaksanaan pelayanan administrasi.

#### **2.4. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Masyarakat juga dapat menjadi unsur dalam penilaian yang mendorong terhadap peningkatan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat sebagai sebuah acuan bagi penyediaan pelayanan, serta kepuasan pelayanan atau hasil penerima pelayanan yang digunakan sebagai suatu gambaran tentang sebuah potensi kinerja yang menyediakan pelayanan/Pemerintah. Adapun tujuan dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat adalah untuk menjadi umpan atas penyelenggaraan tingkat kualitas sebuah pelayanan dengan melakukan inovasi-inovasi baru dalam sebuah kinerja atas permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat hingga terjadinya tingkat survei kepuasan.

Adapun dalam konteks tingkat kepuasa atas sebuah pelayanan. Masyarakat telah dapat berpendapat dalam penyelenggaraan melalui Undang-Undang Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survie Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Masyarakat juga

---

<sup>23</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

sangat berperan penting untuk memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam mengukur tingkat sebuah kepuasan layanan.<sup>24</sup>

Tentu Tujuan utama dalam pelayanan publik adalah sebuah kepuasan masyarakat, mutu kepuasan juga terwujud sesuai standar pelayanan yang ditetapkan sesuai standar mutunya atau lebih baik dari standar tersebut, kepuasan juga suatu keadaan yang dimana sebuah kebutuhan, harapan dan keinginan dapat terpenuhi serta terciptanya loyalitas terhadap masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin baik sebuah pelayanan atas kualitas mutu yang diberikan maka semakin tinggi rasa kepercayaan masyarakat.<sup>25</sup>

Adapun tingkat kepuasan masyarakat sangatlah penting dalam meningkatkan respon masyarakat untuk mengikutsertakan dalam membangun kesejahteraan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, hingga dapat menjadi sebuah tolak ukur dari hasil pelayanan yang disediakan, atau sebuah penilaian terhadap pelayanan sehingga dapat membangun kerja sama pemerintah desa terhadap masyarakat, hingga saling mencari solusi dari permasalahan yang ada didalam masyarakat.

Hingga dapat meningkatkan sebuah kinerja pelayanan terhadap penerima pelayanan karena masyarakat pada dasarnya adalah sebuah tolak ukur dalam indeks kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang menjadi nilai dari baiknya atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan

---

<sup>24</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>25</sup> Dr. Harbani Pasolong. 2010. Kepemimpinan Birokrasi, Bandung. Penerbit Cv Alfabeta

karena pada dasarnya pelayanan adalah perbandingan terhadap kinerja yang diberikan baik itu dalam perusahaan swasta maupun perusahaan negeri.

## 2.5. Konsep Pemerintahan Desa

Desa adalah sebuah kesatuan Masyarakat yang mempunyai hukum serta susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. dalam pemerintahan diberikan kewenangan dari pemerintahan pusat untuk dapat mengurus urusan rumah tangga desa itu sendiri (pemerintahan desa). desa adalah keanekaragaman, otonomi asli, partisipasi, pemberdayaan masyarakat, serta demokratisasi.<sup>26</sup>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Desa adalah sebuah adat istiadat, kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batasan-batasan wilayah dan kewenangan untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat berdasarkan Prakarsa masyarakat atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>27</sup>

pemberian Batasan desa selaku sesuatu hasil perpaduan antara aktivitas sekelompok manusia dalam suatu lingkungan, hasil perpaduan itu yakni sesuatu bentuk ataupun ketampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh faktor yang mendukung unsur fisiografi, sosial, ekonomi, politik dan kultural serta sama-sama berinteraksi antar unsur-unsur tersebut dalam hubungan dengan wilayah lainnya.

---

<sup>26</sup> Widjaja, H.A.W. 2003. Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat, dan Utuh. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

<sup>27</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa BAB 1 Pasal 1 ayat 1

Dalam pandangan umum desa ialah unit pemusatan penduduk yang memiliki ciri bercorak agraris dan terletak jauh dari kota hingga dapat dinamakan perdesaan.<sup>28</sup>

Didalam sebuah desa juga mempunyai aturan serta Lembaga pemerintah desa yang menjadi susunan terhadap pembangunan serta peningkatan pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat. Pemerintah desa sebagai pengelola wilayah tingkat desa. Serta memberikan pembinaan kepada masyarakat atas misi dan visi yang ingin diselenggarakan sehingga membentuk kerja sama, karena masyarakat sangat berperan penting atas pembangunan yang direncanakan oleh pemerintah desa.

Pemerintah desa wajib melakukan upaya perlindungan kepada masyarakat terhadap pembinaan dan ketentraman dalam penataan dan pengelolaan wilayah, dan melaksanakan pembangunan seperti penyediaan sarana dan prasarana desa terhadap pelayanan kepada masyarakat, serta memberikan arahan dengan mengikut sertakan masyarakat dalam pelaksanaan dan pembinaan sosialisasi serta membangun partisipasi masyarakat dalam kesejahteraan desa, dan membangun hubungan kemitraan dengan masyarakat baik dalam membangun perekonomian desa.

Dalam sebuah ikatan sosialisasi tentu saja pemerintah desa harus mampu membangun sebuah skruktur ikatan aparatur desa dengan masyarakat dalam tatanan sistem serta hubungan kerja, karena masyarakat mempunyai wewenang tertinggi terhadap keputusan dalam hal pembangunan desa dan kepentingan masyarakat serta harus sangat transparansi dalam pengelolaan keuangan desa APBD.

---

<sup>28</sup>

R. Bintarto. (1983). Interaksi desa-kota dan permasalahannya. Jakarta: Ghalia Indonesia.

## 2.6. Teori Kinerja

Membahas parameter untuk menilai kinerja suatu Organisasi atau Instansi yang menyediakan pelayanan, dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang menjadi tolak ukur dalam Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, kemandirian, membahas kinerja adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Organisasi serta Instansi dalam rangka upaya pencapaian indikator pelayanan publik yang dilakukan untuk kepentingan masyarakat yang mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.<sup>29</sup>

Dalam kinerja adalah proses motivasi pelayanan kegiatan yang dilakukan dengan landasan faktor material dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya serta menempatkan nilai untuk membantu orang lain dalam penyelesaian permasalahan pelayanan.

Serta sebuah kepuasa dari hasil pencapaian ialah tingkat kinerja yang berkualitas serta hasil kerja yang telah dicapai yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberika seperti kinerja dalam memberika pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek kinerja dalam melihat tahapan-tahapan proses pelayanan berlangsung. Kinerja adalah sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan dalam suatu perencanaan dalam tahapan kinerja Oraganisasi maupun Instansi.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Agung Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta; Pembaharuan.

<sup>30</sup> Moehariono. (2012). Pengukuran Kinerja Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

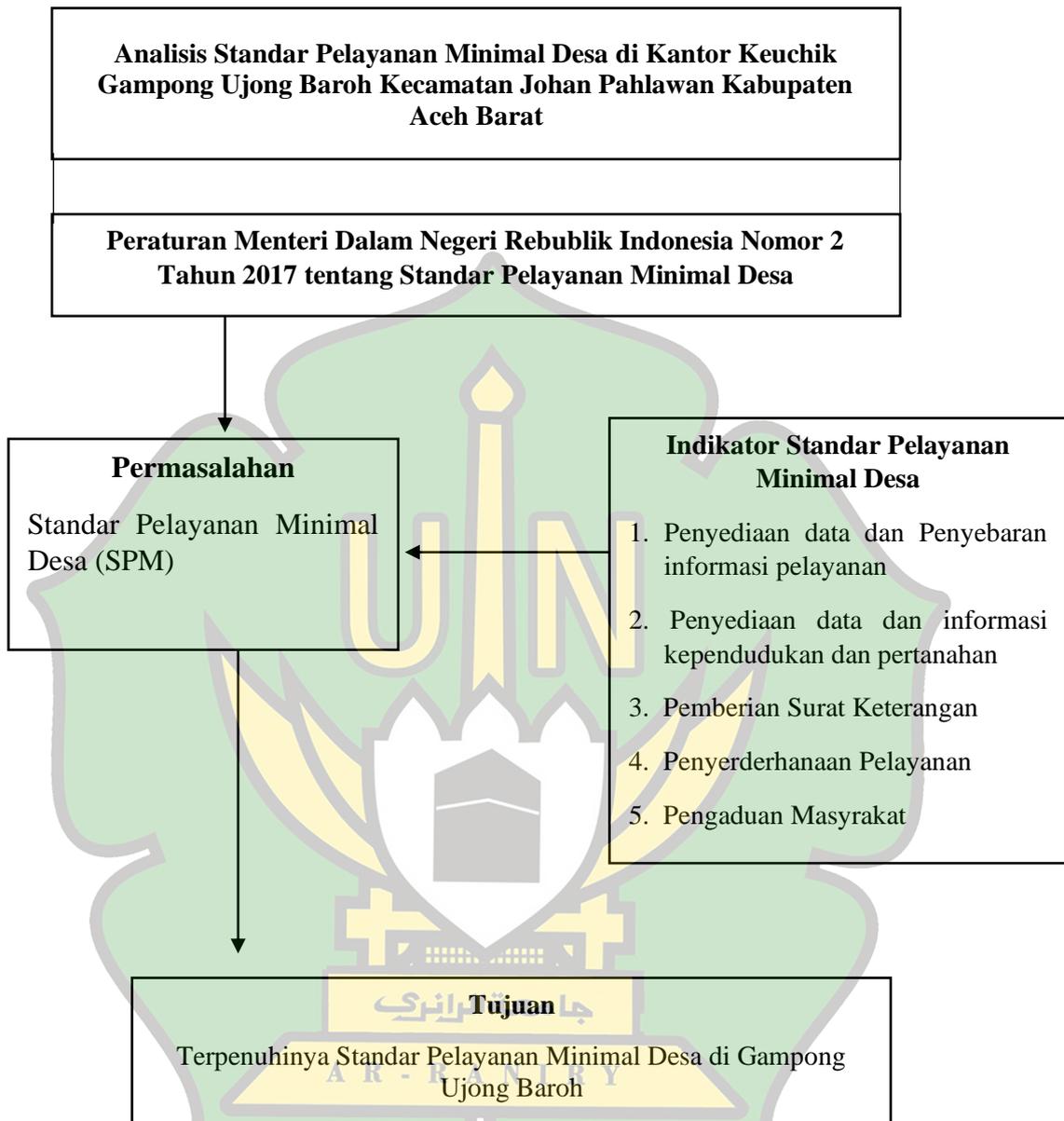
## 2.7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini bertujuan serta mempermudah proses penelitian karena mencakup tentang struktur bagan dalam pengelompokan Variabel penelitian. Alur kerangka berpikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang sering disebut sebagai SPM desa yang akan menjadi acuan terhadap penelitian tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 <sup>31</sup>ada beberapa standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah untuk menunjang pelayanan minimal desa. Maka dari itu yang ingin peneliti paparkan sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa



**Gambar 2.7 Kerangka Berpikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian**

##### **3.1.1. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Deskriptif, dengan pendekatan Kualitatif, sebagai prosedur dalam pemecahan masalah yang ingin diselesaikan

Metode Kualitatif adalah penelitian yang memahami fenomena sekitar tentang apa yang dialami oleh subjek misalnya perilaku, motivasi, Tindakan, persepsi dengan cara holistik dengan cara deskripsi, dalam bentuk kata Bahasa pada satu konteks khusus yang alamiah. Dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>32</sup>

Metode Deskriptif adalah sebuah penelitian yang berfokus pada masalah-masalah dalam masyarakat, yang secara sistematis akurat yang mendukung fenomena yang terjadi dalam status kelompok manusia, sesuatu sistem pemikiran, objek serta sesuatu keadaan yang mencakup tentang kaitan, sikap-sikap, kegiatan-kegiatan serta cara pandang masyarakat, terhadap sebuah fenomena, metode deskriptif juga dapat melihat serta menbandingkan sebuah fenomena-fenomena yang terkait<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 6

<sup>33</sup> Tarjo. 2021. Metode Penelitian Administrasi, Penerbit Syiah Kuala University Press. Hal 38

### 3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah sebagai garis besar dalam sebuah pengamatan penelitian yang lebih kearah. yang diteliti secara detail tentang sebuah faktor dan indikator penelitian. serta aspek pembatas mengenai objek dalam penelitian yang diangkat agar peneliti tidak terjebak atas banyaknya data yang yang didapat dilapangan. Maka yang menjadi fokus dalam penelitian adalah bagaimana Peran kinerja pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas Standar Pelayanan Minimal desa.

**Tabel 3.1**  
**Standar Pelayanan Minimal**

<b>NO</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
1.	Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM)	a. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan b. Penyediaan data dan informasi kedudukan dan pertanahan c. Pemberian Surat Keterangan; d. Penyederhanaan Pelayanan; e. Pengaduan Masyarakat

Sumber: Pemendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang SPM desa

**Tabel 3.2**  
**Faktor Penghambat**

<b>No</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
1.	Internal	a. Penyelesaian Administrasi
2.	Eksternal	a. Bimbingan Teknis, sosialisasi

Sumber: Pengelolaan, Hasil Penelitian

### 3.3. Lokasi Penelitian

Dalam Penelitian Analisis Kualitas Standar Pelayanan Minimal Desa atau SPM Desa Keberadaan Lokasi dalam penelitian ini berada di Kawasan Kabupaten

Aceh Barat, Kota Meulaboh, Gampong Ujong Baroh yang berada dikawasan kecamatan johan pahlawan.

### 3.4. Sumber Data

Jenis dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### a. Data Primer

Data Primer adalah sebuah data yang diperoleh secara langsung dari sebuah hasil informasi yang terjadi dilapangan sesuai fakta yang diperoleh dari data-data yang relevan dengan permasalahan. Adapun data yang diperoleh dari hasil wawancara yaitu, dari Keuchik, Sekretaris Keuchik, Seksi Pelayanan dan Masyarakat.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sebuah hasil pengumpulan data primer atau data sebelumnya, atau dari informasi yang diperoleh baik dari data-data hasil observasi dilapangan maupun data dari dokumen maupun kebijakan didalam Undang-undang, yang digunakan untuk melengkapi data primer

### 3.5. Informan Penelitian

Informasi penelitian, adalah sebuah penerimaan atau pemberitahuan atas orang-orang yang berujuk menjadi narasumber yang bisa memberikan informasi terkait permasalahan yang ingin diteliti serta mampu menjabarkan tentang topik yang ingin diangkat.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Sugiono.2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan r&d. alfabeta.

Dalam informasi penelitian ini menggunakan Teknik sampling bertujuan yang sering disebut sebagai purposive sampling, yaitu suatu Teknik penarikan sebuah sampel penelitian merujuk langsung kepada responden yang dianggap menjadi sebuah perwakilan dari data permasalahan penelitian dan karakteristik populasi, serta mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu.<sup>35</sup>

**Tabel 3.3**  
**Informasi Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1.	Keuchik Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat	1 Orang
2.	Kaur Tata Usaha dan Umum	1 Orang
3.	Kepala Seksi Pelayanan Gampong Ujong baroh	1 Orang
5.	Masyarakat Gampong Ujong Baroh	5 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>8 Orang</b>

*Sumber : diperoleh di Kantor Keuchik Ujong Baroh*

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

#### a. Observasi

Observasi adalah sebuah pengamatan langsung dilapangan dan melihat apa yang terjadi dilapangan secara nyata atas gejala yang mempunyai ciri-ciri spesifik lebih mendalam, sehingga akan menjadi sebuah pedoman penulis dalam memperkuat informasi dan data-data terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Harbani Pasolong, M.si. 2020. Metode penelitian Administrasi Publik. Penerbit Alfabeta, Bandung, hal 106-107

<sup>36</sup> Harbani Pasolong, M.si. 2020. Metode penelitian Administrasi Publik. Penerbit Alfabeta, Bandung, hal 131-132

Di dalam penelitian ini peneliti akan mengamati bagaimana proses kinerja SDM pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas standar pelayanan minimal desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang di berikan, Adapun perencanaan pelayanan yang terkait.

b. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan tahap pengumpulan data dari dokumen-dokumen atau sebuah arsip yang terkait didalam penelitian dari hasil data primer dan data sekunder serta foto-foto dan laporan-laporan yang mendukung dalam permasalahan penelitian standar pelayanan minimal Desa,

c. Wawancara

Wawancara adalah interaksi yang dilakukan melalui komunikasi terhadap responden untuk mendapatkan sumber informasi secara langsung, Teknik wawancara di gunakan dalam penelitian sebagai sebuah proses tanya jawab kepada responden atau yang sering disebut sebagai interviewe.

Dalam penelitian ini mendapatkan data langsung melalui informasi responden yang terkait di Gampong Ujong Baroh kecamatan Johan Pahlawan tentang kualitas Standar Pelayanan Minimal Desa.<sup>37</sup>

### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif dilakukan secara langsung sebagai upaya penetapan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data

---

<sup>37</sup> Harbani Pasolong, M.si. 2020. Metode penelitian Administrasi Publik. Penerbit Alfabeta, Bandung, hal 138

dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dengan upaya mencari makna secara lebih sistematis,

Setelah melakukan pengumpulan data, Langkah-langkah dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah sebuah proses pemilihan, pemustan perhatian pada tahap penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul saat observasi lapangan serta catatan-catatan tertulis, proses ini akan terus berlangsung dalam tahapan penelitian, reduksi data meringkas konsep, dan tema-tema, hingga mendapatkan hasil data yang diinginkan dengan demikian reduksi data akan mendapatkan hasil yang lebih jelas, reduksi data berinteraksi dengan melalui pengajian data.

2. Penyajian Data (*Display*)

Penyajian Data pendekatan kualitatif adalah sebuah tahap pekumpulan data-data hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi hingga disusun menjadi sebuah kajian sehingga akan adanya penarikan dalam sebuah kesimpulan dan pengambilan tindakan atas hasil data yang didapatkan dalam penelitian, sehingga dapat mudah mengkaji permasalahan yang terjadi dilapangan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah awal Penarikan kesimpulan adalah bersifat sementara yaitu dari observasi awal dilapangan, sehingga akan berubah apa bila mendapatkan

hasil data yang lebih valid, maka upaya penerikan dilakukan penelitian secara terus-menerus selama berada dilapangan.<sup>38</sup>



---

<sup>38</sup> Ahmad Rijali.2018. Analisis Data Kualitatif. Jurnal Alhadharah. Uin antasari Banjarmasin. Vol. 17 No 33. Hal 91-94

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Gampong Ujong Baroh**

##### **4.1.1. Sejarah Gampong Ujong Baroh**

Gampong Ujong Baroh terletak pada wilayah bagian pesisir barat dari kabupaten aceh barat. Secara geografis Gampong Ujong terletak di garis koordinasi  $110^{\circ}48' 55,22''$  BT dan  $7^{\circ}02' 27,52''$  LS. Secara topografi Gampong Ujong Baroh termasuk dalam katagori dataran rendah yang berada ditepi pantai samundera Hindia dengan ketinggian 25 Meter dari permukaan laut (mdpl). Kondisi fisik Gampong Ujong Baroh Sebagian besar terdiri dari daerah dataran rendah dengan sudut kemiringan tanah 0-3% skala maberry.

Berdasarkan data dari Dinas Pertambangan dan Energi Aceh Barat, Gampong Ujong Baroh tidak memiliki potensi galian/tambang. Potensi sumber daya air yang memiliki di Sebagian wilayah terbilang cukup besar kerana diapit oleh kanal, sungai maupun laut, sehingga permasalahan banjir dating disetiap musim penghujan tiba dan juga masuk dalam batas garis bahaya gelombang tsunami. Gampong Ujong Baroh merupakan salah satu Gampong yang berada di kecamatan Johan Pahlawan, Gampong Ujong Baroh memiliki luas 6,02 km<sup>2</sup>, jumlah penduduk 7.069 jiwa, kepadatan 1.174 jiwa/km dan jumlah kk 1.735.

Gampong Ujong baroh adalah salah satu Gampong dalam Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten aceh barat yang berada di kota Meulaboh. Adapun batas-batas Gampong Ujong baroh adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Gampong Drien Rampak Kec. Johan Pahlawan

- b. Sebelah Timur : Gampong Seuneubok Kec. Johan Pahlawan
- c. Sebelah Sealatan : Gampong Panggong Kec. Johan Pahlawan
- d. Sebelah Barat : Gampong Ujong Baroh Kalak dan Kuta Padang Kec. Johan Pahlawan.<sup>39</sup>

Terkait dengan administrasi Pemerintahan, wilayah Gampong Ujong Baroh terbagi ke dalam wilayah Dusun. Adapun jumlah Dusun adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Dusun Dalam Gampong Ujong Baroh**

No	Nama Dusun	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah Tangga
1.	Manggis	2949	500
2.	Jambu	1462	70
3.	Mangga	2234	450
4.	kuini	3245	520
5.	Anggur	1539	210
	Total	11.429	1.750

*Sumber : Sekretariat Gampong Ujong Baroh,2020*

#### **4.1.2. Penggunaan Lahan**

Berdasarkan letak dan kondisi geografis maka potensi pengembangan wilayah di Gampong Ujong Baroh lebih mengarah kepada perumahan dan pemukiman serta pusat bisnis (perdagangan barang dan hasil rempah-rempah dan juga bisnis kuliner) hal ini ditunjukkan dengan peningkatan harga tanah sebelum dan sesudah tsunami yang sangat tinggi karena Gampong Ujong Baroh berada dalam wilayah perkotaan di Kabupaten aceh barat. Pemanfaatan ruang penggunaan lahan Gampong Ujong Baroh pada umumnya digunakan untuk keperluan areal perkampungan dan permukiman penduduk, areal Lembaga Pendidikan sarana dan

<sup>39</sup> Profil Gampong Ujong Baroh. Di buat oleh : Gampong Ujong Baroh, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh

prasaranan kesehatan, pelayanan publik milik swasta dan pemerintah Kabupaten Aceh barat, pusat bisnis ekonomi masyarakat serta pasar, guna melindungi dan melestarikan fungsi lingkungan hidup dengan tetap melaksanakan pembangunan yang berkelanjutan, maka penentuan Kawasan-kawasan dapat diklasifikasi kedalam beberapa wilayah sebagaimana yang diterakan pada perencanaan pola ruang Kabupaten Aceh Barat, luas wilayah Gampong Ujong Baroh adalah 110 Ha yang terdiri dari :

- |                                   |          |
|-----------------------------------|----------|
| <b>A.</b> Tanah Sawah             | : 0 Ha   |
| <b>B.</b> Tanah bukan Sawah       | : 110 Ha |
| 1. Pekarangan/bangunan            | : 95 Ha  |
| 2. Tegalan                        | : 8 Ha   |
| 3. Lain-lain (sungai, jalan, dll) | : 7 Ha   |

Berdasarkan RPJMD Kabupaten Aceh Barat maka Gampong Ujong Baroh memiliki wilayah rawan bencana seperti :

- a. Potensi bencana geologi; berupa gempa bumi
- b. Potensi bencana longsor; tidak terlalu memiliki dampak yang signifikan
- c. Potensi banjir; sangat memiliki dampak yang signifikan
- d. Potensi kekeringan; tidak memiliki dampak yang signifikan
- e. Potensi bencana kebakaran lahan/ hutan; tidak terlalu memiliki dampak yang signifikan
- f. Potensi abrasi dan erosi; sangat memiliki dampak yang signifikan
- g. Potensi bencana tsunami; sangat memiliki dampak yang signifikan

### 4.1.3. Pemerintahan Gampong

Urutan-urutan pemimpin pemerintahan Gampong Ujong Baroh

Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat, sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Urutan Kepemimpinan Pemerintahan Gampong Ujong Baroh**

No	Nama	Status jabatan	Masa Kepemimpinan
1.	Ismail	Keuchik	1985-2004
2.	Ibnu Umar S.Pd	Keuchik	2005-2007
3.	Ahmad Sauri	PJS Keuchik	2007-2008
4.	Amir Nyak Leman	PJS Keuchik	2008-2009
5.	T. Jasmin alian	Keuchik	2009-2014
6.	Abdul Manaf	Keuchik	2014-2018
7.	Fadhil Zain S.Sos	PJS Keuchik	2018-2019
8.	Daswin S.H	Keuchik	2019- Sekarang

Sumber : Sekreatariat Gampong Ujong Baroh.2020

#### a. Visi Dan Misi Pemerintah Gampong Ujong Baroh

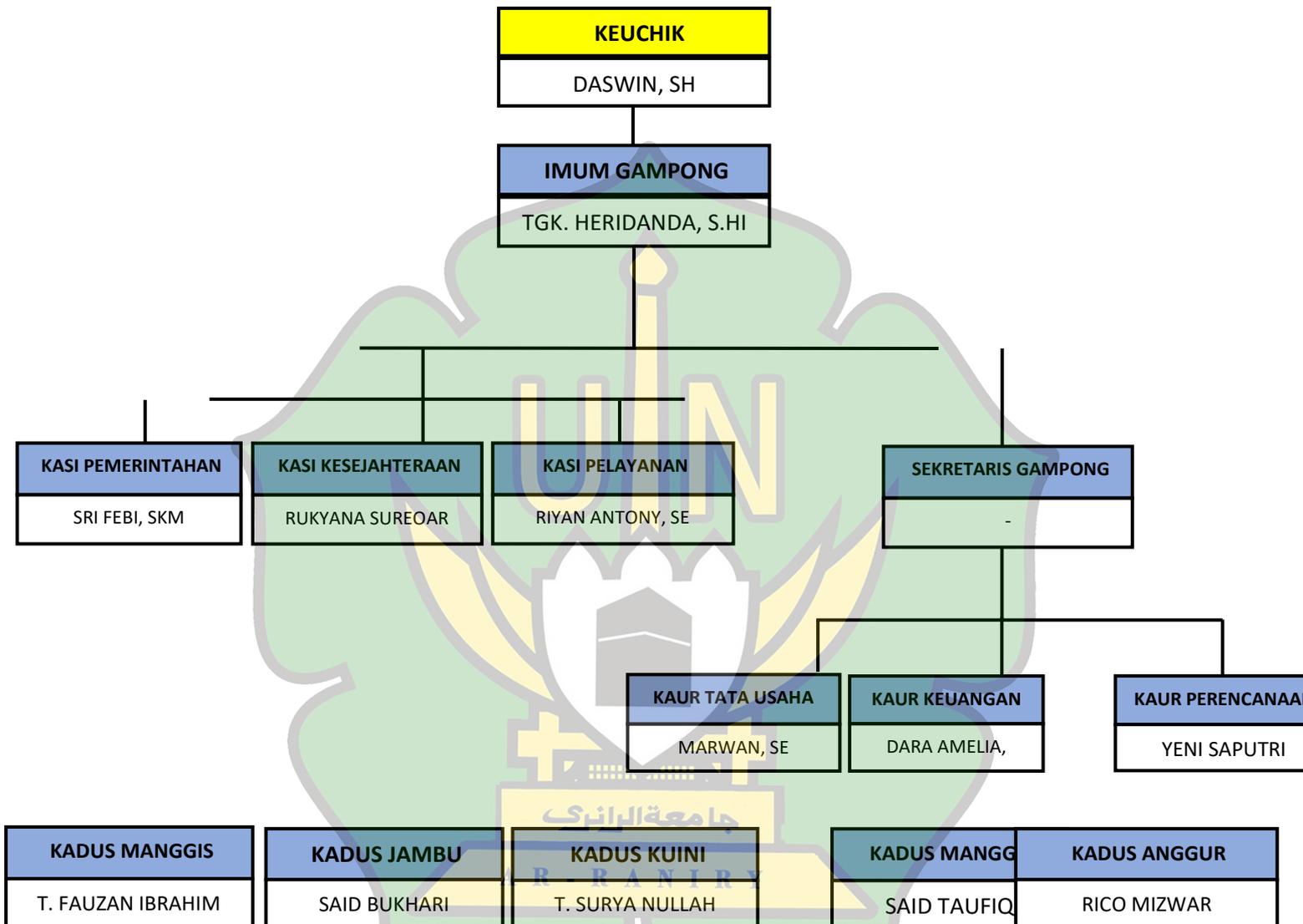
##### 1. Visi

- a) Mewujudkan Masyarakat yang Hebat
- b) Mewujudkan Masyarakat yang Cerdas
- c) Mewujudkan Masyarakat yang lebih sejahtera

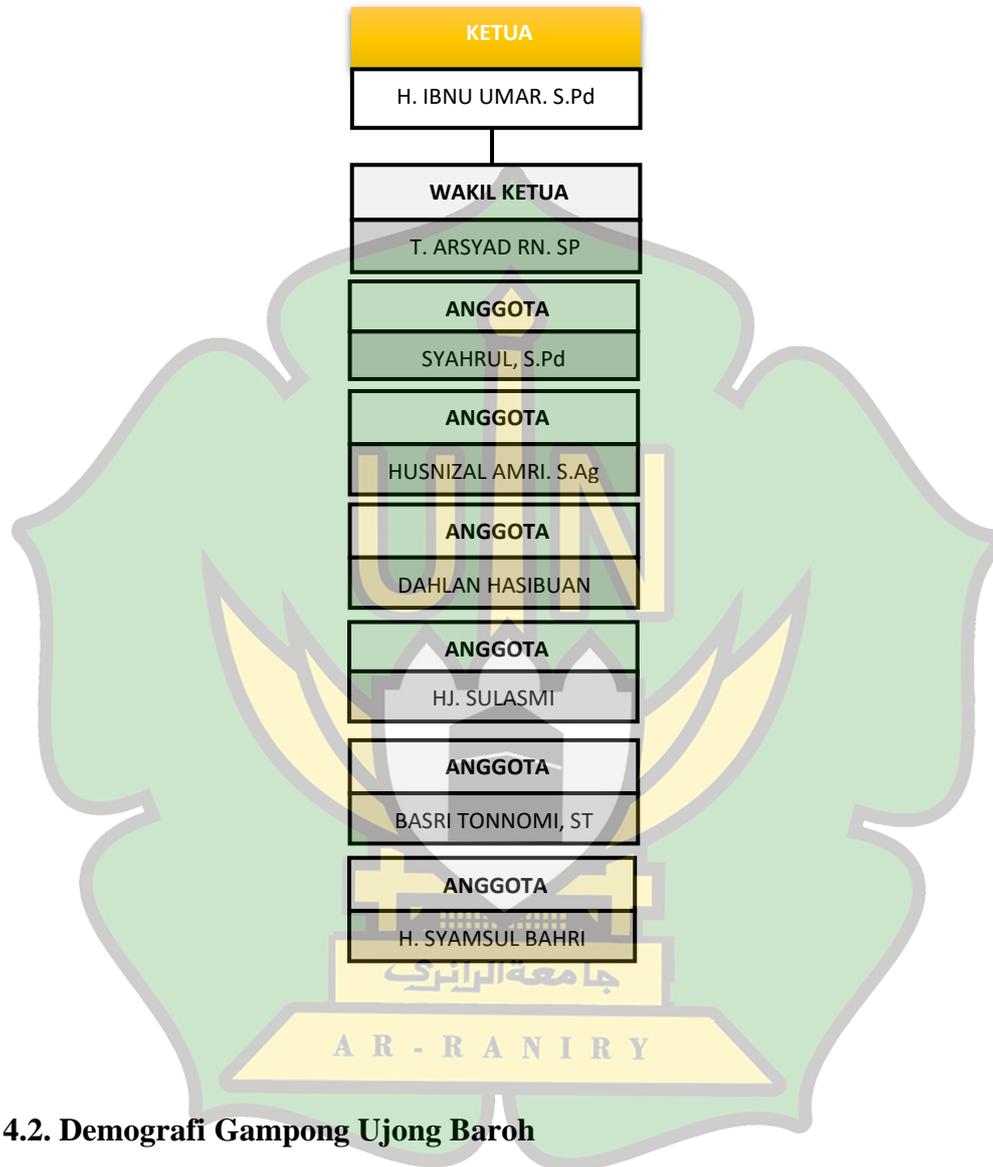
##### 2. Misi

- a) Meningkatkan pembangunan di bidang infrastruktur
- b) Meningkatkan pembangunan di bidang kesehatan
- c) Meningkatkan pembangunan di bidang Pendidikan
- d) Meningkatkan pembangunan di bidang ekonomi
- e) Menciptakan tata kekola pemerintahan yang baik (Good Governance)
- f) Upayakan pelestarian sumber daya alam

**b. Stuktur pemerintahan Gampong Ujong Baroh**



### C. Pengurus Tuha Peut Gampong Ujong Baroh



#### 4.2. Demografi Gampong Ujong Baroh

##### 4.2.1 Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Gampong Ujong Baroh sebesar 11.429 yang terdiri atas 5.254 laki-laki dan 6.175 perempuan sebagaimana yang tercantum dalam table berikut :

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Penduduk Gampong Ujong Baroh Tahun 2020**

No	Nama Dusun	Penduduk		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	Manggis	1.362	1.587	2.949
2.	Jambu	679	783	1.462
3.	Mangga	986	1.248	2.234
4.	Kuini	1.524	1.721	3.245
5.	Anggur	702	837	1.538
		5.253	6.176	11.429

Sumber: Sekretariat Gampong Ujong Baroh.2020

Komposisi penduduk pada tahun 2020 berdasarkan kelompok umur di gampong Ujong Baroh dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Gampong Ujong Baroh**

Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0-1	311	342	653
5-9	376	382	758
10-14	384	397	781
15-19	325	346	671
20-24	423	486	909
25-29	274	345	619
30-34	374	449	823
35-39	421	489	910
40-44	332	378	710
45-49	328	381	709
50-54	367	469	836
55-59	336	378	714
60-64	317	391	708
65-96	243	384	627
70-74	226	328	554
75 +	216	231	447
<b>Jumlah</b>	5.253	6.176	11.429

Sumber: Sekretariat Gampong Ujong Baroh.2020

## 4.2.2. Aspek Kesejahteraan Masyarakat

### a. Fokus Kesejahteraan dan Pemerataan Ekonomi

#### 1. Pertumbuhan PDRB

Perkembangan perekonomian dalam suatu daerah dapat diukur dengan perkembangan produk domestik regional bruto karena yang menjadi ukuran dalam sebuah perekonomian dalam sebuah daerah juga pada dasar harga yang menjadi sebuah patokan atau yang berlaku (ADHB) dan atas harga dasar konstan (ADHK) untuk perkembangan data pertumbuhan PDRB belum dapat dilakukan karena BPS belum menghitung angka pertumbuhan sesuai data perkampung atau paling kecil data tingkat skala kecamatan. Serta pendapatan regional perkapita dan sebuah produk domestik regional bruto yang perkapita merupakan salah satu indikator makro dalam kondisi regional untuk melihat perkembangan perekonomian dan tingkat kesejahteraan masyarakat Gampong Ujong Baroh . untuk data PDRB perkapita tidak dapat diukur secara konkrit karena BPS belum menghitung angka PDRB perkapita dalam Gampong.

#### 2. Inflasi

Inflasi adalah sebuah pembahasan yang membahas tentang bagaimana sebuah proses perubahan dalam peningkatan harga dengan secara umum atau sebuah perubahan yang dilakukan dengan terus menerus dari sebuah hasil peningkatan harga barang yang berkaitan dengan mekanisme sebuah pasar pencarian yang disebabkan dengan berbagai faktor kehidupan didalam masyarakat yaitu : kebutuhan masyarakat yang semakin

meningkat, berlebihnya likuiditas dipasar yang menjadi sebuah kendala atau sebuah pemicu spekulasi harga bahan pokok yang di butuhkan oleh masyarakat dan juga dipengaruhi oleh proses tranportasi yang tidak lancer dalam pendistribusian barang-barang baik disebabkan oleh kebijakan pasar maupun faktor alam dan kondisi lokasi, dan untuk dalam lanjut inflasi tidak dapat diukur secara konkrit karena Kembali lagi BPS belum menghitung angka inflasi pergamong.

### 3. Pendidikan

Tingkat Pendidikan masyarakat Gampong Ujong Baroh termasuk dalam kategori tinggi, karena kondisi ekonomi dan pemahaman sadar akan pentingnya Pendidikan yang semakin meningkat dan akses Gampong yang berada dipusat kota yang menjadi standar gaya hidup yang semakin tinggi, itu dapat dibuktikan dari angka putus sekolah dasar terbilang dalam jumlah yang rendah pada tahun-tahun sebelumnya, Gampong Ujong Baroh memiliki sarana dan prasana Pendidikan yang memadai, karena di Gampong Ujong Baroh terdapat sarana Pendidikan yang memiliki kualitas tinggi baik hal tenaga kerja maupun fasilitas yang diberikan dalam wilayah Kabupaten Aceh Barat, sehingga diharapkan dapat melahirkan para peserta didik yang bermutu hingga dapat membangun kesejahteraan daerah baik dari skala Gampong maupun Skala Kabupaten. <sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Profil Gampong Ujong Baroh. Di buat oleh : Gampong Ujong Baroh, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh

## b. Jenis Perkerjaan

Mata pencarian pendudukan di Gampong Ujong Baroh banyak bergerak disekor perdagangan dan jasa, sebagaimana yang terlihat dalam data pada table berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Jenis Mata Pencarian Penduduk Gampong Ujong Baroh Menurut Bidang Usaha Tahun 2021**

No	BIDANG USAHA	JUMLAH
1.	Pertanian, pemburuan, dan kehutanan	-
2.	Pertambangan dan penggalian	-
3.	Industri pengolahan	16
4.	Listrik, gas dan air	12
5.	Bangunan dan kontruksi	2.780
6.	Perdagangan, hotel dan restoran	3.000
7.	Angkutan dan komunikasi	12
8.	Lembaga keuangan	5
9.	Jasa-jasa lainnya	485
<b>TOTAL</b>		<b>6.150</b>

Sumber: Sekreatariat Gampong Ujong Baroh.2020

Sedangkan jumlah pencarian kerja menurut tingkat atau klasifikat Pendidikan di Gampong Ujong Baroh dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Jumlah Pencarian Kerja Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2021**

No	Tingkat pendidikan	Pencarian kerja		
		Laki-laki	perempuan	jumlah
1.	SD dan tidak Tamat SD	245	158	403
2.	SLTP	192	231	423
3.	SLTA	739	786	1.525
4.	Diploma	246	77	323
5.	Sarjana/pasca sarjana	97	118	215
<b>Jumlah</b>		<b>1.519</b>	<b>1.370</b>	<b>2.889</b>

Sumber: Sekreatariat Gampong Ujong Baroh.2020

### 4.3. Hasil Penelitian Data

#### 4.3.1. Analisis Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh.

Membahas tentang kebijakan dalam Standar Pelayanan Minimal Desa tentu ingin meningkatkan serta memperkecil rantai birokrasi pelayanan terhadap masyarakat hingga masyarakat dapat mudah mendapatkan sebuah pelayanan dengan kualitas prima, sebagaimana dalam peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, Pasal 5 yang meliputi :

- a. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan
- b. Penyediaan data dan informasi kedudukan dan pertanahan
- c. Pemberian Surat Keterangan;
- d. Penyederhanaan Pelayanan;
- e. Pengaduan Masyarakat<sup>41</sup>

Tentu kewenangan pemerintah desa sangat berperan penting dilakukan melalui Standar Pelayanan Minimal yang telah ada dan sebagai peraturan dalam penyelenggaraan pemerintah Gampong yaitu: pembinaan kemasyarakatan Gampong, dan pemberdayaan masyarakat Gampong berdasarkan adat istiadat Gampong serta, hak masyarakat Gampong, Standar pelayanan yang diberika kepada masyarakat tentu kepala desa atau sering disebut sebagai Keuchik sangat berperan penting bertanggung jawab atas penyelenggaraan Standar Pelayanan

---

<sup>41</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, Pasal 5

Minimal Desa dalam memimpin mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa, serta menyiapkan rencana anggaran dan biaya pelayanan, Keuchik juga bertanggung jawab terhadap kinerja dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Desa, dalam membina sebuah tenaga kerja, serta mengarahkan aparatur Gampong dalam sebuah pelayanan yang diberika dan yang diterima oleh masyarakat Gampong.

Aparatur Gampong memegang peran penting dalam mengoptimalkan standar pelayanan Gampong agar tercapainya tujuan pembangunan di Gampong, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintahan Gampong harus memiliki kualitas yang memadai, selain kualitas aparatur Gampong harus mempunyai kemampuan dan keterampilan serta disiplin dan mampu menganalisis serta dapat menyelesaikan permasalahan yang timbul didalam masyarakat baik itu permasalahan internal maupun eksternal.

Maka dalam penelitian ini ingin melihat bagaimana kinerja aparatur Gampong Ujong Baroh dalam menjalankan Standar Pelayanan Minimal Desa apakah sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, serta bagaimana peran aparatur Gampong dalam mengikut sertakan masyarakat dalam sebuah proses Standar Pelayanan Minimal Desa , maka dari observasi data serta hasil Analisa realita di lapangan, Gampong Ujong baroh telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal Desa, dapat dikuatkan dalam wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala Desa atau Keuchik Gampong Ujong Baroh mengatakan:

“ membahas tentang penerapan standar sebuah pelayanan tentu peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa merupakan peraturan dari pusat yang harus dijalankan oleh setiap kantor desa di setiap provinsi dan kabupaten di Indonesia serta mengimplementasikan berdasarkan peraturan yang telah diberlakukan, tapi jauh sebelum adanya peraturan tertulis tentang sebuah standar pelayanan sudah dari awal kantor desa ini didirikan yaitu untuk memberika yang namanya sebuah pelayanan, Langkah awal pendengar keluh kesah masyarakat, dan kami selalu berusaha mendengar segala permasalahan yang terjadi di Gampong Ujong Baroh, baik itu permasalahan pribadi maupun umum, walaupun mungkin belum terlaksanakan dengan baik, karena disebabkan oleh banyak faktor” (wawancara 5 Oktober 2022)

Sejauh ini peran Aparatur Gampong dalam menjalankan Standar Pelayanan Minimal Desa, serta upaya Aparatur Gampong dalam mengikut sertakan masyarakat dalam proses Standar Pelayanan Minimal, berdasarkan wawancara kepada Keuchik Gampong Ujong Baroh Mengatakan :

“Sejauh ini peran Aparatur Gampong Ujong Baroh serta yang berkerja di kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh sudah melakukan dan memberikan sebuah standar pelayanan kepada masyarakat, seperti mengurus surat-surat yang diinginkan serta melayani keluh kesah masyarakat, dan membantu masyarakat dalam bantuan-bantuan yang disalurkan untuk kebutuhan masyarakat, hanya saja mungkin ada keterlambatan kerja karena disebabkan permasalahan yang terkait dengan pengurusan instansi lain, dan mungkin persyaratan yang dibutuhkan belum lengkap maka sulit untuk memproses sebuah pelayanan terhadap masyarakat itu sendiri” (wawancara 15 September 2022)

Selanjutnya, wawancara Kepada Kasi Pelayanan Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, mengatakan :

“dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa ini tentu sangat dapat kita menilai atau menjadi tolak ukur dalam sebuah Standar Pelayanan atau kinerja Aparatur yang harus dapat kami tingkatkan agar masyarakat dapat mudah mendapatkan pelayanan serta informasi pelayanan, dan kami selaku aparatur Gampong Ujong baroh telah melakukan upaya serta mengikut sertakan masyarakat dalam pembangunan Gampong serta musyawarah yang dilakukan terhadap permasalahan di Gampong Ujong Baroh, dan saya sebagai kasi pelayanan sangat juga bertanggung jawab atas pelayanan yang di terima oleh masyarakat baik itu dalam informasi pelayanan maupun

sarana dan prasarana pelayanan, sebagaimana arahan dari keuchik, serta berkerja sama Bersama masyarakat dalam membangun kesejahteraan Gampong,” (wawancara 5 September 2022)

Peran keuchik dalam menasehati, serta mengawasi kinerja SDM aparatur Gampong dan program apa saja yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas Standar Pelayanan Minimal Desa dalam upaya memajukan kesejahteraan Gampong dan memperkecil rantai birokrasi pelayanan terhadap masyarakat Gampong Ujong Baroh, berdasarkan wawancara yang dilakukan Kepada keuchik Gampong Ujong Baroh, mengatakan :

“Tentu apabila terjadi kesalahan dalam dunia kerja yang mungkin tidak sengaja terjadi, saya sebagai orang yang di percayai sebagai kepala desa Gampong Ujong Baroh, selalu menjadikan itu sebuah pelajaran dan menasehati dengan cara kekeluargaan dan memberika arahan kepada aparatur Gampong yang berjabat sebagai aparatur Gampong Ujong Baroh, dan menjadikan mereka partner kerja bukan malah menjadikan mereka sebagai bos dan bawahan, karena disini kita sama-sama ingin memajukan kesejahteraan Gampong serta memberika layanan yang terbaik untuk masyarakat, mungkin program yang kami lakukan atau rutinitas yang kami lakukan seperti adanya posyandu, dan perkumpulan ibu-ibu PKK, dan kami juga melakukan program Rumah Restorative Justice yaitu Gampong Perdamaian Geunaseh Hate, program ini dilakukan untuk mendengar keluh kesah masyarkat serta perkelahian konflik yang terjadi di masyarakat Gampong Ujong Baroh, ini juga cara aparatur Gampong mengikut sertakan masyarakat dalam pembinaan serta arahan, atas permasalahan yang terjadi, kami juga ada melakukan kegiatan simpan pinjam tapi itu tidak berjalan baik, maka terjadi perberhentian” (wawancara 15 September 2022)

Selanjutnya pernyataan wawancara Kepada Kaur Tata Usaha dan Umum dikantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, mengatakan:

“sejauh ini apa bila terjadi kesalahan kami selalu menyelesaikan dengan cara kekeluargaan, serta mungkin bermusyawarah dalam mencari jalan keluar atas kendala yang terjadi baik didalam memberikan pelayanan, serta pembangunan Gampong, kami selalu berusaha memberika pelayanan terbaik, baik itu didalam kebutuhan saranan maupun prasarana, dan kami telah membuat satu kegiatan atau sebuah Program yang sedang sejalan yaitu tentang, Rumah Restorative Justice yaitu Gampong Perdamaian Geunaseh Hate, rumah ini dibuat adalah tempat bermusyawarah baik itu permasalahan

kekerasan yang terjadi di lingkup masyarakat maupun konflik antar daerah lain atau Gampong lain, dan memberika wawasan dan arahan, serta ruang untuk masyarakat dapat menuangkan ide-ide dalam membangun Gampong yang lebih sejahtera,” (wawancara 16 September 2022)

Maka dari hasil analisa realita lapangan yang peneliti dapatkan terkait kualitas Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong Baroh melalui proses bukti fisik, kendala pelayanan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, sebagaimana tahapan dalam mengukur kualitas Standar Pelayanan Minima Desa sudahkan terimplementasi sesuai dengan Peraturan Mentari Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa Pasal 5 poin-poin sebagai berikut :

#### **4.3.1.1. Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan**

Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan sebagaimana yang dimaksud, adalah sebuah mekanisme atau persyaratan teknis yang telah dilakukan oleh Gampong Ujong Baroh dalam informasi sekitar pelayanan maupun informasi pembangunan Gampong, serta memperkecil atau mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, baik penelusuran dokumen, maupun tentang biaya, waktu perizinan dan non perizinan, yang tata cara penyampaian pengaduan informasi baik akses secara langsung maupun akses terbuka melalui sosial media, dari observasi lapangan, aparaturn Gampong Ujong Baroh telah melakukan, penyebaran informasi pelayanan secara terbuka untuk masyarakat, agar masyarakat mudah mengetahui informasi terkini terhadap kemajuan Gampong maupun bantuan-bantuan yang diperoleh oleh Gampong, hanya saja belum lengkapnya data yang dapat diakses melalui sosial media yang disediakan. Maka selanjutnya hasil dari Observasi lapangan Sebagaimana dari hasil

wawancara Kepada Keuchik Gampong Ujong Baroh tentang penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan mengatakan :

“penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh kami selaku aparatur Gampong telah melaksanakan informasi atau akses informasi baik melalui informasi secara langsung maupun sosial media melalui beberapa aplikasi dan juga melakukan penyebaran melalui media pengumuman, maupun penyebaran informasi melalui spanduk, dan juga mengadakan pertemuan dan musyawarah, salah satunya seperti musyawarah akan adanya acara Maulid Nabi kepada masyarakat, serta adanya pengumuman possyandu disetiap 2 minggu sekali kepada masyarakat antar dusun, sejauh ini sosialisasi telah dilakukan mungkin belum sempurna dalam penyediaan informasi pelayanan tapi kami selaku aparatur Gampong selalu berusaha transparansi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat walaupun belum sempurna, tapi saya selaku keuchik selalu berusaha mendengarkan permasalahan yang terjadi di Gampong Ujong Baroh,” (wawancara 16 Oktober 2022)

Selanjutnya wawancara Kepada Kasi Pelayanan Dikantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, mengatakan :

“Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan di kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh saya selaku Kasi Pelayanan dan beberapa aparatur Gampong Ujong Baroh, telah melakukan penyediaan informasi Pelayanan dan penyebaran Pelayanan, baik secara langsung maupun sosial media, contohnya informasi profil Gampong Ujong Baroh dapat diakses oleh masyarakat melalui sosial Media, dan informasi data lainnya juga dapat diakses melalui beberapa aplikasi contohnya, melalui aplikasi SIGAP dan data juga dapat di akses melalui Badan Pusat Statistik Aceh Barat, dan bukan hanya itu kami juga melakukan pertemuan dan musyawarah serta informasi persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi di infomasikan melalui penyebaran kertas persyaratan maupun pengumuman antar dusun atau pengumuman di masjid ,” (wawancara 18 Oktober 2022)

Selanjutnya, guna memperkuat kajian informasi data dari Analisa realita yang didapatkan dari Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh peneliti juga mengaji dari perspektif Masyarakat terhadap kinerja aparatur Gampong dalam penyediaan serta penyebaran informasi pelayanan apakah sudah berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar

Pelayanan Minimal Desa, yang dilakukan oleh aparaturnya Gampong Ujong Baroh , yaitu dari hasil wawancara Kepada masyarakat dari Gampong Ujong Baroh dari Dusun Kuini, Mengatakan :

“saya selaku masyarakat Gampong Ujong Baroh dari dusun anggur, mungkin tidak mengetahui tentang terlalu dalam bagaimana peraturan tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, tapi sejauh ini aparaturnya sudah baik dalam proses melayani secara langsung, hanya terkadang tidak jelasnya informasi yang didapatkan secara sosial media yang disebarkan tentang persyaratan tahapan perizinan karena apabila proses pelayanan ke kantor secara langsung sering terjadinya perbedaan syarat yang harus dipenuhi dalam melengkapi proses perizinan dan non perizinan terkait yang diperlukan.” (wawancara 18 Oktober 2022)

Selanjutnya wawancara yang sama peneliti lakukan terhadap penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, kepada masyarakat Gampong Ujong Baroh dari Dusun Manggis, Mengatakan :

“membahas Standar pelayanan minimal mungkin sebelumnya belum mengetahui atas poin-poin apa saja dalam peraturannya, tapi dari penjelasan yang disampaikan tadi menurut saya kinerja aparaturnya Gampong Ujong Baroh, dalam penyediaan informasi dan penyebaran informasi mungkin sudah berjalan 75% tapi mungkin juga banyak informasi yang belum lengkap didapatkan dan banyak data yang tidak tersedia, baik itu secara langsung maupun sosial media, contohnya seperti ingin mengakses informasi data di aplikasi SIGAP banyak data yang belum tersedia didalam aplikasi, dan banyak data-data lama, belum ada perbaruan data, seperti data kependudukan yang masih memakai data tahun 2020/2021 sedangkan sekarang sudah akhir tahun 2022 mau memasuki tahun 2023, seharusnya aparaturnya desa dapat memperbarui data yang lebih terkini agar informasi didapatkan valid sesuai dengan keadaan,” (wawancara 20 Oktober 2022)

Selanjutnya, wawancara yang sama terhadap penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan dilakukan kepada masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Anggur, Mengatakan :

“sejauh ini pelayanan yang diberika sudah baik, mungkin saja belum sempurna secara keseluruhan, dan aparaturnya Gampong juga mengikutsertakan masyarakat dalam musyawarah keamanan desa, dan di setiap minggunya juga diadakan pengumuman posyandu untuk balita dan ibu

hamil, terkait informasi pelayanan mungkin apa bila melalui sosial media belum tersedia dengan lengkap waktu saya akses,” (wawancara 20 Oktober 2022)

Maka dari mekanisme yang telah diterapkan oleh Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh dalam penyediaan dan penyebaran informasi memanglah sudah sesuai dengan peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, dalam penyediaan dan penyebaran pelayanan dengan adanya informasi melalui pengumuman, pembagian selebaran kertas informasi pelayanan, dan adanya buku profil Gampong yang disediakan di Kantor Keuchik dan juga telah melakukan penyebaran informasi melalui sosial media dan aplikasi SIGAP, Badan Pusat Statistik Aceh Barat, dan web Profil Gampong Ujong Baroh, hanya saja dari observasi lapangan yang terjadi, media memanglah telah disediakan tapi banyak data yang tidak dapat diakses dan tidak adanya update data terbaru dalam media yang disediakan oleh pihak aparatur Gampong, seharusnya dalam penyediaan informasi data harus update akan data-data baru yang disediakan dan informasi-informasi data yang jelas agar tidak terjadinya simpang siur terhadap masyarakat Gampong Ujong Baroh, karena pada dasarnya yang terkait dalam sebuah Standar itu adalah kualitas yang bertujuan memenuhi pelayanan secara minimal dalam kondisi yang optimal serta kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan yang menjadi acuan dan tolak ukur dari penyedia layanan, serta kepuasan masyarakat yang diukur melalui responsivness, maka dari Analisa yang terkait dengan Standar Pelayanan Minimal Desa pemerintah Gampong harus mampu memenuhi kuantitas dan kualitas melalui informasi penyebaran sehingga masyarakat dapat

mengetahui proses dan tahapan dalam penerimaan layanan serta syarat yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan.

**Tabel 4.7**  
**Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan**

No	Dimensi	Standar Operasional Prosedur
1	Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan	Tempat pusat informasi
		Tersedianya bagan alur kegiatan
		Tersedianya penyebaran melalui Sosial Media,
		Buku Profil Gampong
		Pengumuman Pelayanan
		Penyebaran Spanduk Informasi

#### 4.3.1.2. Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan dan Pertanahan

Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, adalah sebagai catatan sipil, serta mempengaruhi pengelolaan informasi yang terkait pendayagunaan hasil dari sebuah pelayanan publik, pembangunan, dan sumber daya manusia yang ada di desa, tentu ini membahas tentang data-data administrasi kependudukan serta adanya buku administrasi kependudukan Adapun layanan administrasi kependudukan yaitu meliputi, Layanan Kartu Identitas, Layanan Akta Kematian, Layanan Akta Kelahiran, Layanan Pencatatan Perkawinan, Layanan Kartu Keluarga, dan adanya penyediaan data informasi pertanahan pada administrasi umum dalam Buku Tanah Kas Desa yang menyangkut tentang tanah-tanah milik Gampong, tentu penyediaan data dan informasi dalam administrasi kependudukan harus sangat akurat disetiap saat, dengan penyediaan data-data dasar dan data disetiap perubahan serta harus adanya bukti pelaporan data-data

administrasi atas pembaruan kependudukan di setiap tahunnya, dan juga informasi data pertanahan harus tertib dalam pengisian administrasi pertanahan, harus akurat kepastian data atas luas kepemilikan tanah, dan penetapan keputusan Keuchik Gampong tentang sketsa kepemilikan tanah, agar tidak terjadinya simpang siur dan konflik yang tidak diinginkan.

**Tabel 4.8**  
**Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan dan Pertanahan**

No	Dimensi	Standar Operasional Prosedur
1.	Penyediaan Data dan Informasi Kependudukan dan Pertanahan	Tersedianya Buku Administrasi kependudukan
		Tersedianya Buku Tanah Kas Desa
		Tempat penyimpanan Dokumen

Maka Standar Operasional yang harus ditempuh dalam proses Standar Kualitas pelayanan seharusnya adanya buku administrasi kependudukan data-data rekap disetiap tahunnya yang disediakan oleh aparatur Gampong dan buku administrasi umum dalam buku tanah kas desa, maka dari Analisa realita lapangan membahas tentang pernyataan penyediaan data administrasi informasi kependudukan dan pertanahan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, saat observasi Penyediaan data dan Informasi kependudukan dan pertanahan, belum adanya pembaruan data administrasi kependudukan serta belum tersedianya Buku Tanah Kas Desa yang sebagaimana dikatakan dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang seharusnya disetiap desa harus adanya buku tanah kas desa, yang meliputi

kekayaan miliki desa, baik dalam bentuk fisik maupun non fisik, data kekayaan hasil milik Gampong, dan tanah milik asli milik Gampong belum adanya buku tanah kas desa yang khusus yang di peroleh oleh Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, tapi mungkin masih berbentuk lembara-lembaran yang terpisah,

LAPORAN HASIL INVENTARISASI (LHI) ASET DESA  
BERUPA TANAH

No	Jenis Tanah	Kode Barang	NUP	Luas (M <sup>2</sup> )	Tahun Perolehan	Alas Hak/Bukti Kepemilikan	Nilai Perolehan (Rp)	Keterangan
1	Tanah Bangunan	2011201	1	1148 M <sup>2</sup>	03/01/1984	Sertifikat	1.803.600.000	Jl. Blang Palo II (Hibah)
2	Tanah Bangunan	2011201	9	168 M <sup>2</sup>	03/01/2006	Sertifikat	117.600.000	Lr. Duku (Wakaf)
3	Tanah Bangunan	2011201	7	230 M <sup>2</sup>	09/04/2012	Sertifikat	161.000.000	Jl. Blang Palo II (Hibah)
4	Tanah Kosong	2011205	99	395 M <sup>2</sup>	11/07/2019	Sertifikat	276.500.000	Lr. Nangka I (Pembelian)
5	Tanah Kuburan	2010203	103	5000 M <sup>2</sup>	17/01/2022	Sertifikat	300.000.000	Leuhan (Pembelian)
<b>JUMLAH</b>							<b>Rp 2,658,700,000</b>	

LAPORAN HASIL INVENTARISASI (LHI) ASET DESA  
BERUPA BANGUNAN

No	Jenis Bangunan Bangunan	Kode Barang	NUP	Luas (M <sup>2</sup> )	Tahun Perolehan	Type Bangunan	Nilai (Rp)	Keterangan
1	Mesjid Baiturrahim	4010107	3	209,154 M <sup>2</sup>	18/10/1984	Permanen	1,330,000,000	Jl. Blang Palo II (Hibah)
2	Mushola Kuba	4010107	4	95 M <sup>2</sup>	11/07/1999	Permanen	242,500,000	Jl. Nasional
3	Mushola Al-Ikhlâs	4010107	5	68 M <sup>2</sup>	25/11/2000	Permanen	54,000,000	Lr. Jambu
4	Mushola Bustanul Hakim	4010107	6	230 M <sup>2</sup>	08/05/2001	Permanen	828,000,000	Lr. Kuini
5	Kantor Keuchik	2011201	7	230 M <sup>2</sup>	09/04/2004	Permanen	345,000,000	Jl. Blang Palo II (Hibah)
6	Mesjid Baitussalam	4010107	8	225 M <sup>2</sup>	15/06/2005	Permanen	947,500,000	Lr. Manggis
7	Mushola Al-Ikhlâs	4010107	11	72 M <sup>2</sup>	09/04/2011	Permanen	43,200,000	Lr. Anggur
8	Mushola Al-Muhajirin	4010107	12	115 M <sup>2</sup>	15/05/2013	Permanen	79,000,000	Lr. Nangka II
9	Pintu Gerbang/Gapura Gampong	4010123	35	35 M <sup>2</sup>	30/10/2015	Permanen	45,000,000	ADG
10	Bangunan PAUD	4010109	54	126 M <sup>2</sup>	27/12/2016	Permanen	89,000,000	DDS
11	Tiang Bendera	4010123	69	1 Unit	11/12/2017	Permanen	1,500,000	DDS
12	Pembangunan Ruang Parkir Kendaraan	4010124	81	1 Unit	02/07/2018	Permanen	7,495,000	DDS
13	Rangka Besi Plang dan Baliho	4010123	112	1 Unit	18/06/2019	Permanen	30,285,000	DDS
14	Struktur Pemerintahan Gampong	4010123	133	1 Unit	14/04/2020	Permanen	650,000	DDS
15	Pembuatan Taman Hijau Kantor	4010123	134	1 Unit	15/10/2020	Permanen	8,500,000	DDS

Selanjutnya data yang terdapat dari hasil penelitian penyediaan data dan informasi administrasi kependudukan, data yang tersedia pada Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh belum adanya pembaruan data administrasi kependudukan di setiap tahunnya, hasil data itu dikuatkan oleh data yang didapatkan dilapangan saat penelitian dalam observasi lapangan, di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan KTP, KK, Akte Lahir, Akte Nikah**  
**di Gampong Ujong Baroh**

No	KTP		KK		Akte Lahir		Akte Nikah	
	Sudah	Belum	Sudah	Belum	Sudah	Belum	Sudah	Belum
<b>Jumlah Jiwa</b>	8.746	2.683	1.664	86	4.229	7.200	1.750	-

*Sumber : Sekretariat Gampong Ujong Baroh 2020<sup>42</sup>*

Dari data tabel 4.7 yaitu data administrasi kependudukan tahun 2020/2021 belum ada pembaruan data yang didapatkan saat observasi data di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, pernyataan ini juga dikuatkan oleh hasil wawancara kepada Keuchik Gampong Ujong Baroh, Mengatakan :

“penyediaan data administrasi kependudukan di Gampong Ujong Baroh kami selalu melakukan perubahan disetiap tahunnya, dan mendata ulang masyarakat atas KK dan KTP kependudukan terbaru, tapi hanya saja dalam beberapa tahun belakang ini kami masih memakai data administrasi kependudukan tahun 2020/2021, belum adanya pembaruan data administrasi kependudukan tahun 2022 karena belum adanya penataan data valid hasil dari data administrasi kependudukan di Gampong Ujong Baroh dari pusat penataan kependudukan, dan kami selaku aparatur desa akan berusaha untuk lebih meningkatkan kinerja dan kami juga belum menyediakan buku tanah kas desa yang terkhusus, hanya saja data belum tersedia dengan valid atas rincian laporan masyarakat atas kepemilikan tanah atau sertifikat yang sah, atas pelaporan data pertanahan serta pemilikan tanah.” (wawancara 18 Oktober 2022)

Selanjutnya wawancara yang sama dilakukan kepada Kasi Pelayanan di Gampong Ujong Baroh tentang penyediaan data administrasi kependudukan dan pertanahan, Mengatakan :

“penyediaan data administrasi kependudukan saya selaku kasi pelayanan Gampong Ujong Baroh dan aparatur Gampong lainnya telah melakukan pelayanan penataan dengan pembaruan data-data administrasi

<sup>42</sup> Profil Gampong Ujong Baroh. Di buat oleh : Gampong Ujong Baroh, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh

kependudukan dan pertanahan, tapi untuk saat ini, masih memakai data administrasi kependudukan tahun 2020/2021 karena belum adanya data valid atas pembaruan data kependudukan, juga faktor kendala atas banyaknya masyarakat tidak melaporkan atas data identitas dan tidak adanya pelaporan perpindahan atas KK ataupun KTP, tapi aparat Gampong selalu melakukan pelayanan penataan dan pemeriksaan atas pelaporan penduduk pendatang, dan membahas tentang data administrasi pertanahan kami belum menyediakan data dalam bentuk buku tanah kas desa yang sebagaimana diberlakukan dalam peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa, atas data pertanah masyarakat juga banyak tidak memiliki sertifikat yang sah atas kepemilikan tanah, itulah yang terkadang menjadi permasalahan dalam penataan kepemilikan tanah,” (wawancara 18 Oktober 2022)

Selanjutnya wawancara yang sama juga dilakukan kepada Kaur Tata Usaha dan Umum di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh dan pembahasan penyediaan data administrasi kependudukan dan pertanahan, Mengatakan :

“penyediaan data administrasi kependudukan dan pertanahan Kantor kechik Gampong Ujong Baroh saat ini belum adanya pembaruan data atas kependudukan tahun 2022 masih memakai data yang sersedia dan sensus kependudukan tahun 2020/2021, karena belum adanya catatan sipil data sah atau valid dalam penyajian data pengolahan KK,KTP,serta KIA dan laporan surat keterangan pindah bagi warga yang akan keluar dari Gampong Ujong Baroh, serta belum keluarnya data terbaru atas survey penduduk dan registrasi penduduk dan sensus penduduk dalam tahun 2022, dan membahas tentang penataan administrasi pertanahan kami selaku aparat Gampong memang belum menyediakan data dalam bentuk buku tanah kas desa yang seperti diberlakukan dalam peraturan standar pelayanan minimal desa, tapi data tanah milik Gampong ada beberapa dalam buku profil Gampong Ujong Baroh yang kami sediakan, dan membahas kekayaan Gampong mungkin belum terdata terlalu signifikan, mungkin ini bisa menjadi teguran sendiri untuk kami aparat Gampong untuk meningkatkan kinerja agar tercapainya kesejahteraan Gampong dan mudahnya masyarakat mendapatkan informasi serta layanan,” (wawancara 20 Oktober 2022)

Selanjutnya, guna memperkuat kajian informasi data dari Analisa realita yang didapatkan dari Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh peneliti juga mengaji dari perspektif Masyarakat terhadap kinerja aparat Gampong dalam penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan apakah sudah

berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang dilakukan oleh aparatur Gampong Ujong Baroh , yaitu dari hasil wawancara Kepada masyarakat dari Gampong Ujong Baroh dari Dusun Kuini, Mengatakan :

“terkait data Administrasi kependudukan mungkin aparatur Gampong belum melakukan adanya pembaruan data administrasi, seperti yang pernah juga saya akses dalam Badan Pusat Statistik Gampong Ujong Baroh data administrasi kependudukan masih dalam data tahun 2020/2021 belum adanya membaruan data, dan hal yang sama juga pernah saya akses melalui aplikasi SIGAP Aceh Barat juga belum adanya data yang disediakan, serta dalam buku profil Gampong yang disediakan juga sama masih belum adanya pembaruan yang dilakukan.”(Wawancara 25 Oktober 2022 ).

Membahas dalam Penyediaan Data dan informasi kependudukan dan pertanahan, Kantor Keuchik telah menyediakan buku Administrasi kependudukan hanya saja data masih memakai data administrasi tahun 2020/2021 belum adanya updatenya data administrasi kependudukan, sebenarnya pembaruan data administrasi kependudukan sangatlah penting apalagi terkait tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yaitu mempercepat akses informasi pelayanan terhadap masyarakat, bukan hanya untuk menunjang sebuah informasi data administrasi, dengan adanya pembaruan data administrasi kependudukan juga dapat menunjang pemerintahan untuk Menyusun kebijakan baik itu dalam bentuk sebuah evaluasi pembangunan maupun bantuan, baik itu dalam data masyarakat kurang mampu, atau tingkat pembangunan sekolah atas data banyaknya anak-anak yang bersekolah hingga fasilitas yang didapatkan memadai .

Serta dalam penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, dari observasi kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh belum

menyediakan penyediaan Buku Tanah Kas Desa yang menjadi salah satu Standar Pelayanan Minimal yang harus dipenuhi, karena pada dasarnya Standar Pelayanan Minima adalah mempercepat serta mempermudah masyarakat dalam penerimaan pelayanan atau saat proses pelayanan berlangsung, fungsi buku tanah kas desa ialah, data yang dimana terincinya tanah kas desa yang meningkatkan hasil dari potensi kekayaan desa sebagaimana dimaksud dengan tanah kas Desa, adalah lahan yang dapat dimanfaatkan secara ekonomi untuk meningkatkan pemasukan kepada desa itu sendiri. Sehingga adanya Buku Tanah Kas Desa lebih transparansi Terhadap Rincian Pendapatan Desa, hingga tidak terjadinya kesalah Gunaan pendapatan desa serta data pembangunan desa,

Karena pada dasarnya Standar Pelayanan Minimal Desa adalah sebagai benchmark untuk pemerintah desa dalam penyelenggaraan kualitas, tentu dalam menuju Standar Pelayanan yang berkualitas adanya tahapan-tahapan poin-poin harus dapat terpenuhi, upaya sebagai pemenuhan kebutuhan informasi kepada masyarakat, baik dalam sebuah kendala atau realiability atas kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.

#### **4.3.1.3. Pemberian Surat Keterangan**

Pelaksanaan pemberian surat keterangan sebagaimana tahap proses suatu pelayanan yang didasari pada data dan informasi yang telah disesuaikan atas persyaratan data-data dasar yang memenuhi persyaratan dengan ketentuan kepentingan suatu pelayanan atau kebutuhan, serta dilengkapi dengan surat keterangan dari instansi yang terkait, dan aparaturnya berkewajiban untuk memberikan informasi dan arahan tentang kelengkapan persyaratan yang harus

dipenuhi oleh masyarakat, dalam suatu proses pelayanan, dengan pemberian surat keterangan dari Aparatur Gampong, kepada masyarakat sebagaimana dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017. yaitu diselesaikan dalam masa 1 hari kerja, yang mana ini untuk meningkatkan sebuah standar pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan hingga memperkecil rantai birokrasi pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya pernyataan atas Pemberian surat keterangan tahapan proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Keuchik dalam wawancara kepada Keuchik Gampong Ujong Baroh, Mengatakan:

“dalam pemberian pelayanan, tentu ada beberapa persyaratan, yang dimaksud yaitu persyaratan yang harus dipenuhi dengan ketentuan keperluan dan kebutuhan yang ingin diajukan, kami selaku aparatur Gampong Ujong Baroh telah semaksimal mungkin memberika dan mengarahkan masyarakat dalam kebutuhan pelayanan, masalah dalam penyelesaian proses jam kerja yaitu tergantung kebutuhan yang diperlukan, dalam proses pelayanan, surat-menyurat seperti surat yang terkait dengan persetujuan instansi lain, mungkin akan membutuhkan beberapa hari kerja, tetapi apa bila kepeenting tidak terkait dengan instansi lainnya, dalam 1 hari kerja aparatur usahakan, apa lagi hanya persejutan yang hanya terkait dengan Kantor Keuchik,” (wawancara 26 Oktober 2022)

Pertanyaan yang sama juga diungkapkan dalam hasil wawancara kepada Kasi Pelayanan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, Mengatakan :

“apa bila membahas tentang pemberian surat keterangan, atau proses jam pelayanan disetiap orang pasti berbeda-beda keperluan, maka kami selaku aparatur Gampong selalu berusaha mengarahkan tentang apa saja persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan kebutuh yang diperlukan, baik itu surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, maupun surat keterangan Rumah Tanggan Miskin, dan kebutuhan lainnya, saya selaku Kasi Pelayanan dan aparatur Gampong lainnya selalu berusaha meningkatkan Kinerja atas penyelesaian pelayanan yang diusahakan 1 hari kerja, terkadang yang menjadi penghambat apa bila surat pernyataan keterangan yang dibutuhkan terkait dengan instansi lain, yang terkadang memakan waktu dalam proses pelayanan karena butuhnya persetujuan izin dari instansi terkait,” (wawancara 26 Oktober 2022)

Selanjutnya, guna memperkuat kajian informasi data yang didapatkan dari Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh peneliti juga mengaji dari perspektif informan yaitu Masyarakat setempat terhadap kinerja aparatur Gampong dalam penyelesaian proses pemberian surat keterangan, apakah sudah berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang di lakukan oleh aparatur Gampong Ujong Baroh

Membahas tentang perspektif masyarakat dalam proses pelayanan yang di berikan oleh Kantor keuchik Gampong Ujong Baroh, dalam pembuatan surat keterangan atas kebutuhan masyarakat, pernyataan juga disampaikan oleh masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun manggis, Mengatakan :

“Sebelumnya saya tidak tau adanya peraturan Menteri dalam negeri tentang standar pelayanan minimal desa tapi membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor keuchik sudah baik menurut saya dari respon aparatur yang berkerja di Kantor Keuchik itu sendiri, tapi mungkin hanya saja proses pelayanan yang terkadang memakan waktu yang lama hingga 1 minggu kerja, dan terkadang terhambatnya persyaratan yang tidak jelas, tapi alhamdulillahnya aparatur Gampong merespon baik atas kendala yang terjadi saat proses pelayanan, hanya saja untuk kedepan saya selaku masyarakat Gampong Ujong Baroh meminta, untuk lebih ditingkatkan kinerja dalam proses penyelesaian kebutuhan pelayanan yang harus dapat memadai atas kebutuhan Masyarakat,” (wawancara 27 Oktober 2022)

Hal serupa juga di ungkapkan oleh masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Anggur, dalam pernyataan pemberian surat keterangan pelayanan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, Mengatakan :

“respon aparatur yang menyediakan layanan sudah sangat baik, hanya saja terkadang keuchiknya sulit untuk dijumpai dalam jam kerja yang terkadang sulit untuk diperkirakan, dan terkadang lamanya penyelesai perizinan persetujuan atas kebutuhan yang dibutuh masyarakat contohnya seperti saya dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu serta terkadang tidak jelasnya persyaratan untuk bantuan-bantuan untuk masyarakat miskin, dan sejauh ini saya tidak tau tentang peraturan Menteri dalam negeri dengan Standar Pelayanan Minimal desa, dan informasi-

informasi terkait dengan program yang disediakan oleh aparatur Gampong.” ( wawancara 27 Oktober 2022)

**Tabel 4.10**  
**Pemberian Surat Keterangan**

No	Dimensi	Indikator
No	Pemberian Surat Keterangan	Surat Keterangan Domisili dari RT atau RW
		1 hari kerja
		Mekanisme pemenuhan Persyaratan

pemberian surat keterangan Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh sudah berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, dengan memberi layanan terbaik serta mengarahkan masyarakat, hanya saja terkadang ada beberapa yang menjadi sebuah kendala yang harus lebih ditingkatkan dalam proses penyelesaian pelayanan dalam waktu jam kerja serta lebih diperjelas tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dengan keterangan pembuatan surat keterangan kurang mampu maupun surat keterangan beasiswa dalam Pendidikan sesuai dengan kebutuhannya. Karena pada dasarnya dalam Standar Pelayanan Minimal itu sendiri memperkecil rantai birokrasi dalam proses pelayanan berlangsung, hingga memudahkan masyarakat dalam tahapan-tahapan persyaratan yang harus ditempuh oleh masyarakat, memberika Standar Pelayanan sesuai dengan Kewenangannya.

#### **4.3.1.4. Penyederhanaan Pelayanan**

Penyederhanaan pelayanan dilakukan sebagaimana Langkah untuk pelaksanaan penugasan baik dalam memperkecil rantai birokrasi terhadap tahapan-tahapan pelayanan yang harus ditempuh oleh masyarakat dalam

birokrasi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan pemerintah hadir untuk memberikan standar pelayanan dengan baik dan cepat yang menyangkut kemampuan sumber daya manusia di desa, serta didukungnya dengan prasarana dan sarana yang memadai penyederhanaan baik dalam proses pelayanan serta persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dan sebagaimana sarana dan prasarana pendukung dalam penyediaan proses pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Sarana dan Prasarana Pendukung**

No	Dimensi	Jumlah
1	Tempat/loket Pendaftaran	1
2	Tempat Pemasukan berkas dokumen	2
3	Tempat Penyerahan Dokumen	1
4	Tempat Pelayanan Pengaduan	1
5	Ruang Tunggu	1
6	Perangkat pendukung lainnya	

Dalam penyederhanaan pelayanan adalah tahapan-tahapan menyederhanakan proses yang ditempuh oleh masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa yang didukung oleh sarana dan prasarana, karena penyederhanaan pelayanan sebagaimana yang menyangkut kemampuan sumber daya manusia di desa dalam selektifitas memfungsikan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan, maka dari observasi lapangan data penelitian di Gampong Ujong Baroh sudah melakukan serta melengkapi sarana dan prasarana hanya saja lebih harus diperbaiki tahapan atas pembaruan sarana dan prasarana pendukung.

Selanjutnya, membahas tentang pertanyaan dari hasil wawancara kepada Keuchik Gampong Ujong Baroh dalam Penyederhanaan Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, Mengatakan :

“dalam penyederhanaan pelayanan baik itu tentang sebuah kebutuhan yang menyangkut pelayanan kami selaku aparatur Gampong telah memberika pelayanan yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukung dalam sebuah proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, dan kami selalu memberikan ruang untuk masyarakat dalam penyelesaian permasalahan yang dialami, dengan menyelesaikan secara kekeluargaan, serta memberika bimbingan dan arahan dalam sebuah proses yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri,” (wawancara 20 Oktober 2022)

Hal senada juga disampaikan dalam wawancara kepada Kasi Pelayanan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, Mengatakan :

“memberika pelayanan memanglah sudah menjadi tugas kami selaku aparatur Gampong Ujong Baroh, apa lagi saya selaku yang dipercayai menjadi Kasi pelayanan dikantor Keuchik Ujong Baroh, selalu berusaha merangkul masyarakat dan mengarahkan masyarakat, serta memberika layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan memberika pelayanan disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung seperti menyediakan tempat saat pengadaan Posyandu, acara ibu PKK, pelayanan yang kami berikan seperti ruang saat acara berlangsung, serta sarana lainnya” (wawancara 20 Oktober 2022)

Selanjutnya, guna memperkuat kajian informasi data yang didapatkan dari Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh peneliti juga mengaji dari perspektif informan yaitu Masyarakat setempat terhadap kinerja aparatur Gampong dalam penyederhanaan pelayanan, apakah sudah berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang di lakukan oleh aparatur Gampong Ujong Baroh.

Membahas tentang perspektif masyarakat dalam proses pelayanan yang di berikan oleh Kantor keuchik Gampong Ujong Baroh, Penyederhanaan Pelayanan

atas kebutuhan masyarakat, pernyataan juga disampaikan oleh masyarakat

Gampong Ujong Baroh Dusun Jambu, Mengatakan :

“dalam penyederhanaan pelayanan dikantor Keuchik Gampong Ujong Baroh sudah sangat baik sarana dan prasarana yang disediakan hanya saja butuh beberapa pembaruan dalam sarana yang disediakan seperti kebutuhan sarana untuk balai pemuda gampong.” (wawancara 27 Oktober 2022)

Hal serupa juga di ungkapkan oleh saudari Ibu Nurmala selaku masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Mangga, dalam pernyataan Penyederhanaan Pelayanan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, Mengatakan :

“membahas tentang sarana dan prasarana Gampong Ujong Baroh mungkin sudah memenuhinya Standar minimal sebagaimana yang diterapkan, tapi ada beberapa sarana dan prasarana yang harus diperbaiki seperti ruang tunggu yang terlalu sempit dan bangku yang disediakan tidak sesuai dengan kebutuhan, dan sedikit tambahan untuk tempat pendaftaran atau tempat menyerah bekas lebih diarahkan agar masyarakat tidak dibingungkan dalam penyerah berkas sebagaimana persyaratan saat proses pelayanan berlangsung.” (wawancara 28 Oktober 2022)

Maka dalam penyerderhanaan yang telah dilakukan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, sudah menyediakan sarana dan prasaran pendukung dalam proses pelayanan berlangsung hanya saja butuhnya pembaruan sarana dan kelayak pakaian sarana dan prasaran yang disediakan saat harus menjadi poin kepada Aparatur Gampong yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat karena Membahas sarana dan prasarana tentu tidak henti-hentinya menjadi permasalahan dalam proses pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemerintah atau pihak yang menyediakan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, sarana dan prasarana menjadi tombak utama saat proses pelayanan berlangsung, serta tingkat kepuasan masyarakat, maka tidak sering pula terjadinya penilaian buruk terhadap

pelayanan yang diberika karena tidak sesuainya sarana dan prasarana yang didapatkan oleh masyarakat saat proses pelayanan berlangsung, tentu sarana dan prasarana harus dipenuhi oleh setiap instansi, upaya memudahkan serta mempercepat pelayanan agar tujuan pekerjaan tercapai secara optimal serta menunjang kualitas pelayanan. Karean pada dasarnya kualitas pelayanan tergantung kemampuan organisasi atau lembaga penyedia layanan dalam memberika sebuah pelayanan atas kepuasan masyarakat sesuai Standar mutu yang dibutuhkan karena tujuan utama dalam Standar Pelayanan adalah mendorong serta mepercepat proses pelayanan bagi masyarakat Desa.

#### **4.3.1.5. Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan masyarakat merupakan sarana sebagai umpan balik bagi aparatur Gampong kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan, dengan memfasilitaskan serta mengoordinasikan masyarakat dalam penyediaan tata ruang dalam meningkatkan mutu untuk kesejahteraan Gampong serta mampu meningkatkan perekonomian Gampong, dan mengikut sertakan masyarakat dalam kegiatan Gampong pengaduan masyarakat merupakan ruang informasi yang harus disediakan dengan mengikuti perkembangan era globalisasi yang harus diikuti dengan perkembangan yang semakin maju, terbukanya ruang informasi pelayanan maka juga dapat berimplikasi pada transparansi terhadap kualitas kinerja aparatur Gampong.

Maka dari observasi lapangan peneliti lakukan serta rincian atas Wawancara hasil penelitian sebagai berikut:

Selanjutnya dari hasil wawancara kepada Keuchik Gampong Ujong Baroh dalam permasalahan Pengaduan Masyarakat, Mengatakan :

“dalam sebuah standar tentu ada poin-poin yang ditentukan baik itu sebagaimana kita dalam memberika sebuah pelayanan, tapi mungkin untuk saat ini belum adanya tempat khusus untuk pengaduan masyarakat, tapi saya selaku keuchik selalu berusaha menyelesaikan permasalahan yang terjadi Gampong, baik itu masalah pelayanan atau lainnya, tapi kami selaku aparatur Gampong telah membuka ruang diskusi kepada masyarakat baik itu permasalahan kekerasan maupun pengaduan permasalahan bantuan yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang hanya saja belum terbentuk ruang forum yang resmi dan masih secara kekeluargaan, tapi insyaallah untuk kedepan akan lebih meningkatkan kualitas kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.” (wawancara 29 Oktober 2022)

Hal senada juga diutarakan oleh Kasi Pelayanan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh dalam permasalahan Pengaduan Masyarakat, Mengatakan :

“pengaduan masyarakat tentunya membahas tentang apa saja yang terjadi atau permasalahan yang ada ditengah-tengah masyarakat, kami selaku aparatur yang di percayai dalam memberika pelayanan tentu, sudah terbiasa dalam melayani masyarakat, tapi mungkin hanya saja untuk sarana tempat khusus pengaduan masyarakat belum tersediakan oleh Kantor Kechik, tapi kami selaku aparatur gampong selalu memfasilitaskan tempat seperti pengadaan posyandu dan acara ibu pkk, selalu berusaha dalam mengkoordinasikan masyarakat dalam kegiatan pelayanan serta permasalahan yang terjadi ”. (wawancara 29 Oktober 2022)

Selanjutnya, guna memperkuat kajian informasi data yang didapatkan dari Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh peneliti juga mengaji dari perspektif informan yaitu Masyarakat setempat terhadap kinerja aparatur Gampong dalam permasalahan ruang/tempat pengaduan masyarakat apakah sudah berjalan sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang di lakukan oleh aparatur Gampong Ujong Baroh.

Membahas tentang perspektif masyarakat dalam proses pelayanan yang di berikan oleh Kantor keuchik Gampong Ujong Baroh, Permasalahan Tempat khusus Pengaduan Masyarakat atas kebutuhan masyarakat, pernyataan juga disampaikan oleh masyarakat dari Gampong Ujong Baroh dari Dusun Anggur, Mengatakan :

“membahas tentang standar pelayanan minimal mungkin saya tidak terlalu paham, tapi dari rincian yang dijelaskan, mungkin aparaturnya Gampong sudah baik dalam proses pelayanan hanya saja yang diberikan memang belum adanya tempat khusus dalam pengaduan masyarakat tapi dalam proses penyelesaian aparaturnya sudah sangat baik dalam menangani permasalahan walaupun terkadang belum berjalan sempurna.” (wawancara 23 Oktober 2022)

Hal senada juga di utarakan dalam wawancara kepada masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Jambu, dalam Permasalahan adanya tempat khusus untuk Pengaduan Masyarakat, Mengatakan:

“seharusnya aparaturnya Gampong harus menyediakan ruang/tempat pengaduan masyarakat hingga dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di Gampong baik itu nantinya akan meningkatnya SDM Gampong yang lebih baik dalam arahan dan bimbingan untuk kesejahteraan Gampong Ujong Baroh, tapi sejauh ini respon aparaturnya dalam proses pelayanan sudah sangat baik hanya saja ada beberapa kendala yang terjadi dalam prasarana dan sarana yang mungkin tidak layak pakai lagi harus adanya pembaruan sarana, yang disediakan oleh aparaturnya Gampong yang terkadang kurang memadai dengan kebutuhan yang di butuhkan oleh Masyarakat Gampong, tapi selebihnya sudah sangat baik dalam standar Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat,” (wawancara 28 Oktober 2022)

Dalam penyediaan tempat pengaduan masyarakat yang didapatkan saat penelitian berlangsung, dan dari hasil wawancara dari pihak Aparatur Gampong telah mengkoordinasikan serta membantu masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan pelayanan serta memfasilitasi masyarakat hanya saja belum adanya penyediaan tempat khusus dalam pengaduan masyarakat serta membahas tentang

standar mutu atau fasilitas yang harus memadai hingga menjadi sebuah kualitas proses pelayanan, dari observasi lapangan sebenarnya Aparatur Gampong telah membuka ruang pengaduan masyarakat itu sendiri dari hasil, yang didapatkan dalam program Gampong Perdamaian Geunaseh Hate yaitu rumah Restorative justice, serta telah diresmikan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di Gampong Ujong Baroh, hanya saya mungkin saat ini kurang difungsikan, seharusnya peran masyarakat sangat penting dalam mengikut sertakan dalam berjalannya program yang telah dibuat, dan peran keuchik sangatlah penting dalam pembinaan masyarakat tentang fungsi atas musyarawah, serta pengetahuan sumber daya manusia di Gampong, dalam sama-sama memajukan kesejahteraan Bersama.

Maka dari perspektif hasil responden dalam wawancara penelitian terhadap aparatur Gampong maupun Masyarakat Gampong Ujong Baroh membahas tentang penyediaan tempat atau forum pengaduan masyarakat secara tertulis atau resmi, perlu adanya sosialisasi yang di adakan oleh aparatur desa serta peran masyarakat, dalam program yang telah dibuat sehingga membuka pengetahuan dan sehingga program dapat berjalan dengan baik dalam menyelesaikan permasalahan selalui musyawarah rumah restorative justice yang telah oleh aparatur Gampong Ujong Baroh, maka sebenarnya Standar Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa hanya saja kurangnya bimbingan Keuchik terhadap SDM aparatur Gampong dalam pengertian sebuah Standar dalam pelayanan dan arahan serta bimbingan terhadap kinerja dan

pengetahuan aparaturnya terhadap Peraturan Perundang-undangan, dan mungkin saja prasarana dan sarana yang lebih harus ditingkatkan dalam proses administrasi pelayanan.

Membahas kaitan sarana tempat Pengaduan Masyarakat tentu yang menunjang Standar Pelayanan Minimal Desa yang sangat berpengaruh besar akan proses pelayanan kepada masyarakat atau tingkat kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan karena pada dasarnya baik buruknya kualitas Standar Pelayanan yang disediakan yang menjadi acuan penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Membahas Standar Mutu yang diberika pada dasarnya bertujuan memperoleh sebuah keuntungan guna mendapatkan respon kerja yang secara Optimal, karena kualitas assurance adalah sebuah jaminan atau sebuah kemampuan dalam menimbulkan kepercayaan masyarakat serta menimbulkan kepedulian terhadap permasalahan yang diajukan, maka ruang khusus dalam pengaduan masyarakat sangatlah penting dalam mendengar permasalahan yang terjadi.

#### **4.4. Faktor Penghambat Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh**

##### **4.4.1. Faktor Internal**

Membahas tantangan dalam penerapan kualitas Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Phalawan Kabupaten Aceh Barat, tentu pada dasarnya Standar menjadi tolak ukur dalam sebuah kinerja atau hasil penilaian atas kepuasan yang diterima oleh penerima layanan, maka dari itu

Standar menjadi sebuah acuan dalam peningkatan proses Standar Pelayanan Minimal Desa,

Secara umum yang menjadi faktor internal dalam hambatan dan tantangan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa yaitu; dalam proses tahapan Penyelesaian Administrasi, belum adanya pembaruan update data secara berkala disetiap tahunnya, serta dalam menyakut pemberian proses pembuatan surat keterangan perizinan terhadap kebutuhan baik perizinan surat keterangan tidak mampu maupun surat keterangan membangun usaha serta surat keterangan biasiswa, yang penyelesaian memakan waktu yang lama tidak sesuai dengan peraturan yang telah diterakan, yaitu: Standar mutu pelayanan dalam 1 hari kerja atau yang menyangkut keperluan dengan instansi lain dalam 3 hari kerja, serta banyak informasi persyaratan dalam administrasi pelayanan yang kurang jelas dalam penyampaiannya terhadap informasi kepada masyarakat hingga terjadinya simpang siur yang berujung menjadi sebuah hambatan dalam proses pelayanan

Membahas hambatan dan tantangan dalam penyelesaian administrasi yang di ungkapkan oleh Aparatur Kasi Pelayanan di kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, Mengatakan : **A R - R A N I R Y**

“mungkin ada beberapa kendala sehingga menjadi faktor hambatan dalam penyelesaian administrasi yang terjadi dalam proses pelayanan berlangsung Contohnya dalam pembuatan surat tentang perizinan dan keterangan yang diajukan, yang menyangkut dengan instansi lain itu memakan waktu yang tidak bisa diselesaikan dalam satu hari karena menunggu konfirmasi persetujuan serta persyaratan-persyaratan yang terkadang diajukan oleh masyarakat tidak sesuai dengan apa yang telah diterakan dalam proses informasi pelayanan, serta kurangnya kesadaran masyarakat atas pelaporan perizinan tentang data-data administrasi kependudukan yang mana juga menjadi salah satu kendala atas penyelesaian administrasi karena tidak validnya data yang diajukan,” (wawancara 1 November 2022)

Selanjutnya tentang hambatan dan tantangan yang menjadi faktor internal dalam penyelesaian administrasi dalam Standar Pelayanan Minimal Desa, dari observasi lapangan serta hasil dari perspektif Masyarakat Gampong Ujong Baroh dalam wawancara kepada masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Mangga yang memberika pendapatnya dalam permasalahan yang menjadi hambatan dalam penyelesaian adaministrasi, mengatakan :

“mungkin disetiap pelaksanaan ada saja kendala yang dihadapi tapi membahas tentang kendala tentu banyak faktor yang dapat diubah agar lebih baik dari sebelumnya dengan meningkatnya kinerja aparatur Gampong untuk meningkatkan kesejahteraan Gampong terhadap masyarakat yang ada di Gampong, dalam penyelesaian administrasi serta proses pelayanan, yaitu dalam pembuatan perizinan surat bantuan untuk masyarakat kurang mampu, serta jam kerja, terkadang sulit untuk dapat bertemu dengan aparatur yang bersangkutan, dan masih sulitnya informasi terhadap bantuan untuk masyarakat Gampong dengan persyaratan yang terkadang membuat simpang siur hingga terjadinya kesalah pahaman informasi” (wawancara 1 November 2022)

Selanjutnya pertanyaan yang sama juga diutarakan oleh masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Kuini dalam perihal yang menyakut hambatan yang dirasakan dalam Standar Pelayanan Minimal Desa dalam Meningkatkan Kualitas Standar yang di berikan oleh aparatur Gampong, Mengatakan :

“belum maksimalnya aparatur Gampong dalam penyediaan data yang diperlukan oleh masyarakat dalam proses administrasi pelayanan serta sarana dan prasaran yang kurang memadai sesuai dengan kebutuhan, sehingga kurangnya tranparansi aparatur terhadap proses administrasi baik surat perizinan maupun pembangunan yang ada di Gampong karena tidak adanya keterangan atas data-data administarsi seperti tiada adanya penyediaan buku tanah kas desa yang membahas tentang pendapatan Gampong atau tanah tanah asli milik Gampong.” (wawancara 2 November 2022)

Untuk menyesaikan hambatan yang menjadi faktor internal terhadap Standar Pelayanan Minimal Desa ini aparatur Gampong harus memberika

pemahaman serta bimbingan sosialisasi terhadap masyarakat agar dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi didalam masyarakat dalam penyelesaian administrasi pelayanan serta prasarana dan sarana yang harus dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, serta mampu melibatkan peran masyarakat dalam proses Standar Pelayanan Minimal Desa.

#### **4.4.2. Faktor Eksternal**

Membahas permasalahan yang menjadi sebuah pemicu dalam faktor eksternal Standar Pelayanan Minimal Desa tentu yang meliputi lingkungan masyarakat secara lebih meluas, baik itu berbentuk fisik atau non fisik yang menyakut sosial, politik, pembangunan Desa, perekonomian dan pengetahuan sumber daya manusia di Desa,

Maka dalam Standar Pelayanan Minimal Desa yang ditemui yang menjadi tantangan dan hambatan dalam faktor eksternal yaitu masih kurangnya bimbingan keuchik kepada kinerja aparatur Gampong terhadap Masyarakat, dan kurangnya pengetahuan sumber daya manusia di Gampong dalam Peraturan Standar Pelayanan Minimal, seperti tidak tahunya beberapa oknum Aparatur kinerja di Gampong Ujong baroh atas Standar operasional yang harus dipenuhi sesuai Dengan Standar mutu serta ketidak tahunya masyarakat akan adanya Standar Pelayanan minimal desa yang harus dipenuhi sehingga mengacu kurangnya peran masyarkat dalam kesejahteraan Gampong, maka inilah poin-poin yang menjadi hambatan faktor eksternal dalam Standar Pelayanan Minimal Desa dapat penulis Tarik kesimpulan dari hasil data observasi Analisa realit dan wawancara kepada

aparatur Gampong dan Masyarakat Gampong Ujong Baroh, yaitu sebagai berikut :

Seperti kurangnya Pengetahuan Sumber Daya Manusia yang ada di Gampong tidak Taunya aparatur Gampong tentang bagaimana fungsi utama yang dimaksud dengan buku tanah kas desa sebenarnya data yang dimaksud dalam buku tanah kas desa telah aparatur berlakukan tapi belum disediakan dalam buku tanah kas desa yang lebih memudahkan masyarakat dalam informasi tentang administrasi pertanahan dan informasi tentang kekayaan milik Gampong serta pembangunan yang ada di Gampong sehingga lebih transparansi proses pelayanan , seharusnya Keuchik mampu membangun dukungan serta sosialisasi atas pemahan tentang Standar Mutu pelayanan hingga meningkatnya kualitas pelayanan yang disediakan. Serta mampu membina petugas aparatur Gampong dengan mengarahkan tentang pemahaman atau pengetahuan serta wawasan sehingga dapat meningkatkan kualitas mutu sumber daya yang ada di desa sehingga menuju kesejahteraan dalam Standar pelayanan yang diinginkan,

Pernyataan ini dapat disampai oleh penulis dari kesimpulan data poin-poin hasil wawancara dari pemahaman aparatur Gampong tentang sebuah Standar mutu pelayanan yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas mutu proses pelayanan dan hasil nyata lapangan yang terjadi saat penelitian di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh .

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana peran kinerja pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas Standar Pelayanan Minimal Desa serta melihat bagaimana sumber daya Manusia yang ada didesa atas pemahaman standar mutu yang harus dipenuhi, sebagaimana yang diberlakukan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang di lakukan di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong ujong Baroh, pada dasarnya telah mengacu sebagaimana yang diberlakukan dalam peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 5 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, tapidalam pelaksanaannya belum Maksimal dalam memenuhi mutu Standar Pelayanan Minimal, pernyataan ini dapat disampaikan dari hasil data penelitian yang merangkup atas 5 poin Standar mutu pelayanan dalam Penyediaan Data Penyebaran informasi pelayanan, Penyediaan Data dan Informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian Surat keterangan, Penyederhanaan Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat, maka dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara data yang didapatkan dilapangan yaitu belum adanya pembaruan data administrasi kependudukan secara berkala dalam penyediaan data administrasi kependudukan pada Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh masih dalam data lama administrasi kependudukan tahun 2020 serta penyediaan data administrasi pertanahan

belum adanya buku tanah kas desa dalam administrasi pertanahan yang disediakan oleh Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh, dan belum adanya tempat khusus untuk tempat pengaduan masyarakat yang di sediakan dalam proses pelayanan, maka dapat dilihat kinerja aparatur Gampong Ujong baroh dalam sumber daya manusia di Gampong belum maksimal dalam memenuhi Pelaksanaan Standar mutu secara Minimal dan peran keuchik sangat penting dalam membimbing dan mengarahkan serta meningkatkan pengetahuan yang mengikuti era globalisasi hingga berefek dalam kinerja baik itu wawasan dalam memahami mutu sebuah Standar yang harus dipenuhi sehingga tercapaiannya kesejahteraan Gampong.

2. Faktor yang menjadi penghambat dari penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, dalam meningkatkan Kualitas Standar Pelayanan Minimal di Gampong Ujong Baroh, yang menjadi faktor penghambat baik yang menyangkut internal maupun eskternal yaitu, dalam proses jam kerja pelayanan yang menyangkut penyelesaian administrasi yang memakan waktu, lebih 1 hari kerja atau 3 hari kerja, sehingga menimbulkan keterlambatan proses penyelesaian dan kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan sehingga menjadi simpang siur data yang harus dilengkapi dalam memenuhi persyaratan serta kurangnya bimbingan teknis terhadap pengetahuan aparatur Gampong atas Standar mutu yang harus dipenuhi, seperti kurangnya arahan dan bimbingan terhadap aparatur Gampong atas

tahapan-tahapan dalam Standar Pelayanan Minimal Desa, seperti tidak Taunya pemahaman atas fungsi dan kegunaan buku tanah kas desa, sehingga data yang mungkin ada tapi tidak teruraikan dengan baik, karena kurangnya pengetahuan aparatur Gampong tentang standar mutu yang harus dilengkapi, hingga itu menjadi salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas Standar Pelayanan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, beberapa saran yang peneliti ajukan demi memperbaiki Standar Pelayanan Minimal Desa, hingga menjadi sebuah rujukan dalam memenuhi Standar Pelayanan adalah sebagai berikut :

1. proses Pelayanan peran Keuchik sangatlah penting serta dapat membimbing Sumber Daya Manusia kinerja Aparatur Gampong, dalam proses pelayanan yang diberikan, hingga memberikan arahan atas pemahaman yang harus di penuhi, serta Aparatur Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh harus melakukan update secara berkala terkait data penyediaan informasi administrasi serta penyebaran informasi baik secara langsung maupun sosial media. Menyediakan buku tanah kas desa untuk memudahkan administrasi pertanahan dan melengkapi fasilitas sarana dan prasarana terkait masalah pengaduan masyarakat.
2. Diharapkan peran Pemerintah Aceh Barat mampu mengajukan permasalahan standar melalui DPRK dapat merumuskan Qanun yang mengatur tentang Standar Mutu Pelayanan Minimal Gampong di Wilayah Aceh Barat, sehingga dapat memudahkan setiap Gampong di Aceh Barat

Khususnya Aparatur Gampong Untuk dapat memahami dan mengimplementasikannya dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

3. Kedepannya Keuchik Gampong Ujong Baroh mampu mengarahkan serta membuat bimbingan Khusus kepada setiap Kinerja Aparatur Gampong untuk dapat memahami tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adhi Kusuma, Ahmad Mustamil, Khoiron, Taofan Achmadi. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif. Penerbit CV. Budi Utama. Hal 2.
- Agung Kurniawan, (2005). Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta; Pembaharuan.
- Ferdina Kusumah. Nurjaidin. Maulana Ardiansyah. (2022). Analisis Pendekatan Wajah Pada Gambar Dengan Metode K-nearest Neighbor. Penerbit Pascal Books. Hal 27
- H.A.S Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Penerbit: Bumi Aksara, 2015.
- Hj. R. Dewi Pertiwi, S.E., M.M. 2021. Pemasaran Jasa Pariwisata. Penerbit ( Grup CV Budi Utama) hal 67.
- Harbani Pasolog. 2019. Teori Administrasi Publik, Cetakan Kesembilan Penerbit: Cv. ALFABETA.
- H.A.W. Widjaja. (2003) Otonomi Desa merupakan yang Asli, Bulat dan Utuh. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. Hal 165.
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Revisi. Diterbitkan oleh: GAVA MEDIA. Hal 15.
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 6.
- Moehariono. (2012). Pengukuran Kinerja Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Profil Gampong Ujong Baroh, (2021). Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat
- R. Bintarto. (1983). Interaksi Desa-Kota dan Permasalahannya. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan r&d. alfabeta.
- Tjipoto, Fandy. 2014. Pemasaran jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. Edisi Ke-3 Yogyakarta: Andi.

Zulbeadi, M.Ag., M.Pd. 2013. Buku Edisi Pertama Cetakan 1, Jakarta 13220  
Pengembangan Masyarakat (Wacana&Praktik), hal 4.

**Jurnal atau Skripsi:**

Habib Muhsin Syafingi.2017. Konstitusional Standar Pelayanan Minimal. Vol 8  
No. 2. Hal 219

Meikalyan, Rizzal.2016. Studi Komparansi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bus  
Trans Jogja, S2 thesis.UAJY. Hal 10

Nur Afiifah.2021. Penerapan Standar Pelayanan Minimal Dalam Meningkatkan  
Pelayanan Kesejahteraan Sosial Di Kantor Desa Kwala Pesilam Kecamatan  
Padang Tualang Kabupaten Langkat. Skripsi. Hal 1-96

Endro Tri Susdarwono, M.Syamsul Rizal, 2020, Pemahaman dan Harmonisasi  
Konsep-Konsep Standar Pelayanan Minimal Desa terhadap Aparatur Desa  
Adinuso Kecamatan Reban Kabupaten Batang. Journal Publicuho.

**Peraturan Perundang-Undang :**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan  
Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa BAB 1  
Pasal 1 ayat 1

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017  
tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Nomor 05 Tahun 2003, tentang  
Pemerintahan Gampong-

**Artikel:**

Standar pelayanan minimal desa, seksi informasi hukum 2018, <https://jdih.bpk.go.id/wp-content/uploads/2018/07/4.-Standar-Pelayanan-Minimal-Desa.pdf> di akses 10 Februari 2022, pukul 10:49 WIB

Pekon Kresnomulyo.2021 Standar Pelayanan Minimal Desa(SPM Desa).kecamatan Ambarawa.<https://kresnomulyo-pringsewu.desa.id/artikel/2021/6/22/standar-pelayanan-minimal-desa-spm-desa>. Di akses 15 Februari 2021.WIB 09:50

## DAFTAR LAMPIRAN

### 1.1. Pedoman wawancara

#### Pedoman wawancara

**Nama : Marsyitah Meilani**

**NIM : 180802008**

**Judul Skripsi : Analisis Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat**

**Informan : Kepala Desa/Keuchik, Kasi Pelayanan, Kaur Tata Usaha dan umum, Masyarakat Gampong Ujong Baroh**

#### **Fokus Penelitian :**

Kinerja SDM pemerintah Desa dalam Meningkatkan Standar Pelayanan Minimal Desa

#### **A. Kepala Desa/Keuchik**

1. Bagaimana proses yang diterapkan dalam Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong Baroh ?
2. Bagaimana peran kinerja pemerintah Gampong Ujong Baroh dalam menjalankan SPM Desa ?
3. Sejauh mana upaya Pemerintah Gampong Ujong Baroh dalam mengikut sertakan masyarakat dalam SPM desa ?
4. Program apa saja yang telah dilakukan dalam upaya kesejahteraan Standar pelayanan di Gampong Ujong Baroh ?
5. Apa saja yang menjadi faktor Kendala dalam SPM Desa ?
6. Apakah sarana dan prasarana standar Pelayanan kepada masyarakat telah terpenuhi ?
7. Bagaimana peran Keuchik dalam menasehati, serta mengawasi kinerja SDM pemerintahan desa dalam Program SPM desa di Gampong Ujong Baroh ?
8. Apa tujuan utama Pemerintah Gampong Ujong Baroh dengan adanya Standar dalam sebuah Pelayanan terutama kepada Masyarakat ?

## **B. Kaur Pelayanan Gampong Ujong Baroh**

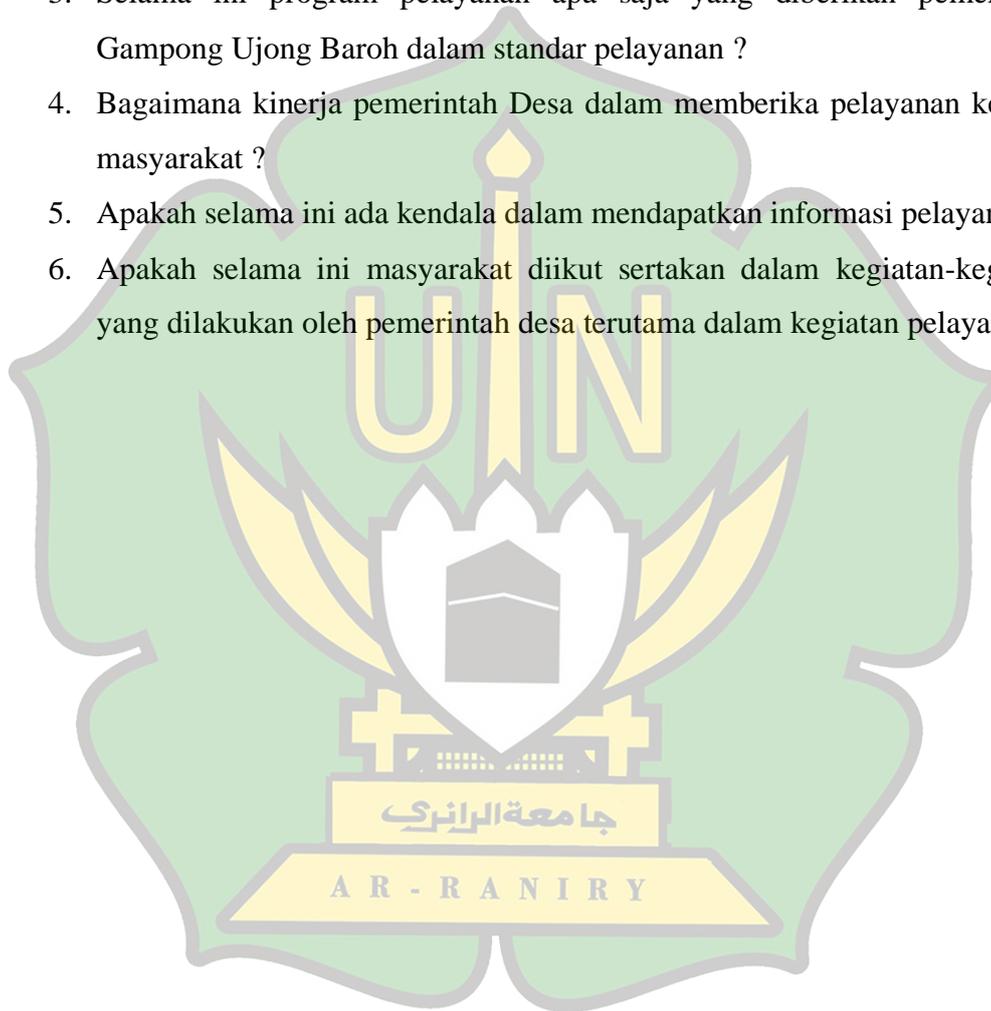
1. Apa peran kaur pelayanan dalam Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong ?
2. Dengan media apa saja penyebaran dan penyediaan informasi dilakukan ?
3. Berapa lama proses waktu jam kerja administrasi perizinan surat-menyurat dilakukan ?
4. Bagaimana upaya pemerintah Gampong Ujong baroh dalam mengikut sertakan masyarakat dalam standar pelayanan minimal desa ?
5. bagaimana proses pelaksanaan pengaduan masyarakat di Gampong Ujong Baroh ?
6. apakah sarana dan prasarana standar pelayanan minimal kepada masyarakat telah terpenuhi ?
7. apakah perbaruan data administrasi kependudukan dan pertanahan dilakukan di setiap tahunnya ?
8. program apa saja yang dilakukan dalam Standar Pelayanan Minimal Desa ?
9. kendala apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa di Gampong Ujong Baroh ?
10. bagaimana pengelolaan data tanah kas dan apa saja kekayaan asli desa Gampong Ujong Baroh ?

## **C. Kaur Tata Usaha dan Umum**

1. Apa peran kaur perencanaan dalam Standar Pelayanan Minimal terhadap Gampong Ujong Baroh ?
2. Rencana apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan standar pelayanan di Gampong Ujong Baroh ?
3. Program apa saja yang telah dilakukan dalam standar pelayanan minimal desa ?
4. Kendala apa saja yang terjadi dalam menjalankan perencanaan standar pelayanan kepada masyarakat ?
5. Bagaimana upaya pemerintah desa dalam mengikut sertakan masyarakat di dalam rencana pelayanan yang ingin dilakukan ?

**D. Masyarakat**

1. Bagaimana Standar Pelayanan Minimal Desa yang di berikan oleh pemerintah Desa Ujong Baroh ?
2. Kendala apa saja yang terjadi dalam administrasi pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Ujong Baroh ?
3. Selama ini program pelayanan apa saja yang diberikan pemerintah Gampong Ujong Baroh dalam standar pelayanan ?
4. Bagaimana kinerja pemerintah Desa dalam memberika pelayanan kepada masyarakat ?
5. Apakah selama ini ada kendala dalam mendapatkan informasi pelayanan ?
6. Apakah selama ini masyarakat diikut sertakan dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa terutama dalam kegiatan pelayanan ?



## 1.2. Dokumentasi Wawancara Aparatur Gampong



Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh



Wawancara dengan Keuchik Gampong Ujong Baroh



Wawancara dengan Kasi Pelayanan Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh



Wawancara dengan Kaur Tata Usaha dan Umum Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh

### 1.3. Dokumentasi Wawancara Masyarakat Gampong Ujong Baroh



Wawancara dengan Masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Kuini



Wawancara dengan Masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Anggur



Wawancara dengan Masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Jambu



Wawancara dengan Masyarakat Gampong Ujong Baroh Dusun Mangga



Wawancara dengan Masyarakat Dusun Manggis juga sebagai ketua Pemuda Gampong Ujong Baroh

#### 1.4. Dokumentasi di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh



Kegiatan Posyandu di Gampong Ujong Baroh yang diadakan 2 Minggu sekali



Kegiatan Ibu PKK di Gampong Ujong Baroh



Musyawarah Gampong Ujong Baroh Terhadap Program Rumah Restorative justice (Gampong perdamaian Geunaseh Hate)



Acara Peresmian Launching Rumah Restorative Justice pada Gampong Ujong Baroh



Tempat Penyimpanan Data-Data Dusun Gampong Ujong Baroh

**LAMPIRAN FOTO ASET GAMPONG UJONG BAROH  
KEC. JOHAN PAHLAWAN KAB. ACEH BARAT**



*Balai Desa*



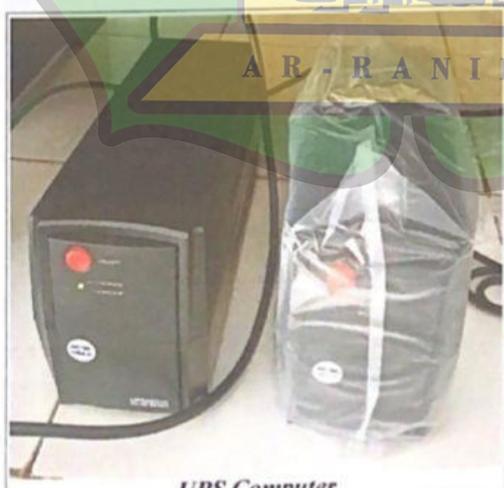
*Kantor Desa*



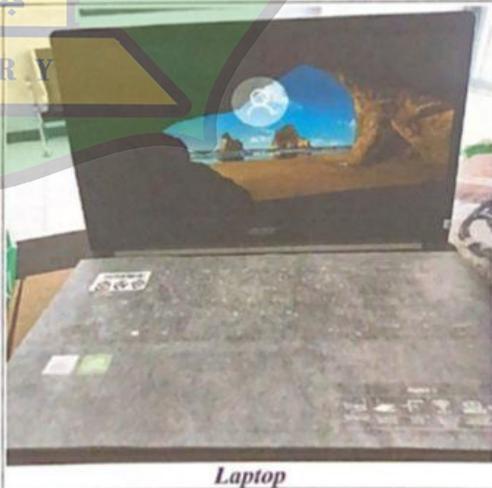
*Kondisi Dalam Kantor*



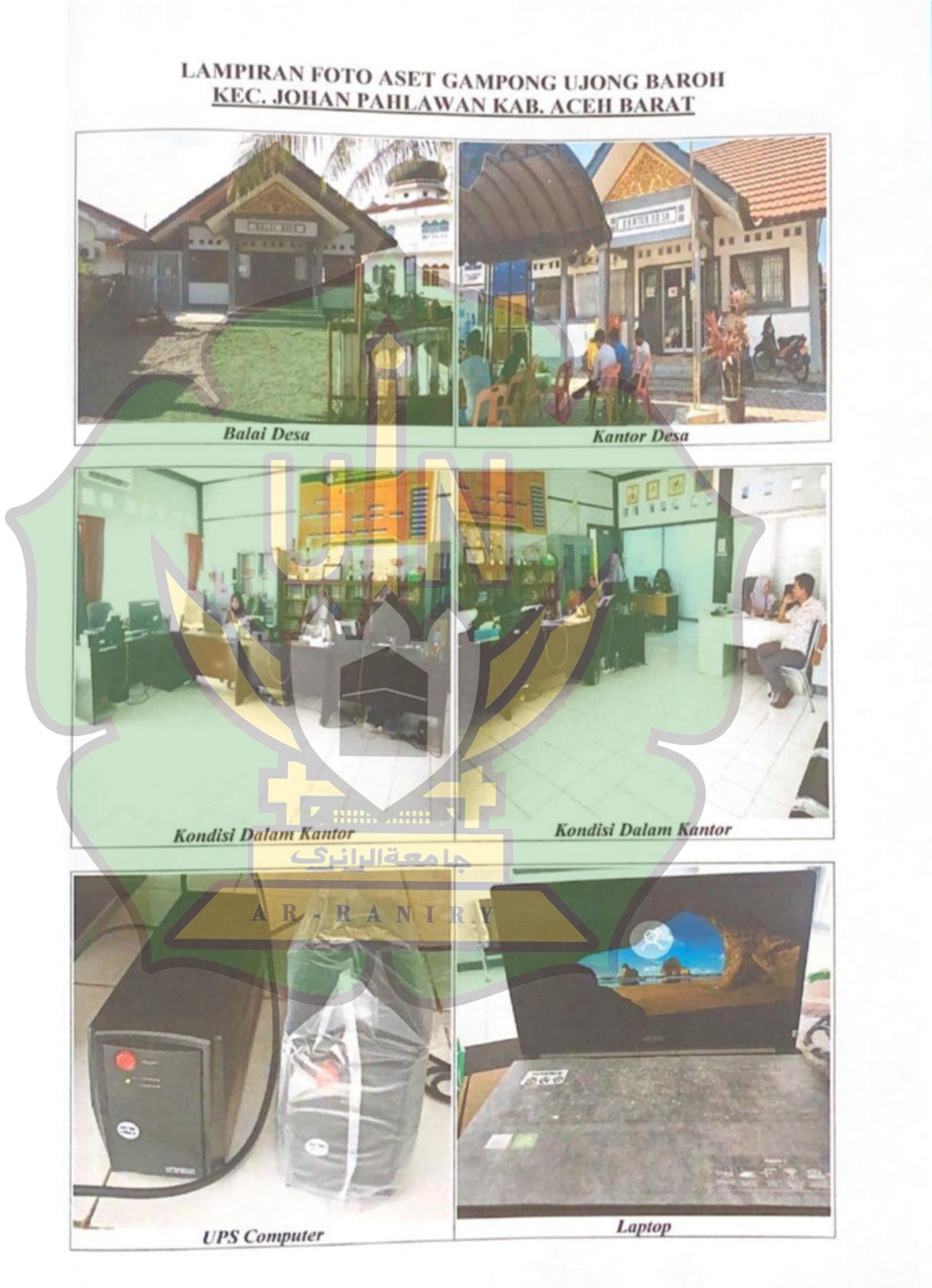
*Kondisi Dalam Kantor*



*UPS Computer*



*Laptop*



### 1.3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian


**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT**  
**KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN**  
**GAMPONG UJONG BAROH**  
 SEKRETARIAT : KOMPLEK MASJID BAITUR RAHIM, JL. BLANG PULO II, GAMPONG UJONG BAROH

Nomor : 073/ 907 / VII / 2022  
 Lampiran : -  
 Perihal : Keterangan telah Melakukan Wawancara dan Pengambilan Data

Dengan Hormat,

Keuchik Gampong Gampong Ujong Baroh, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

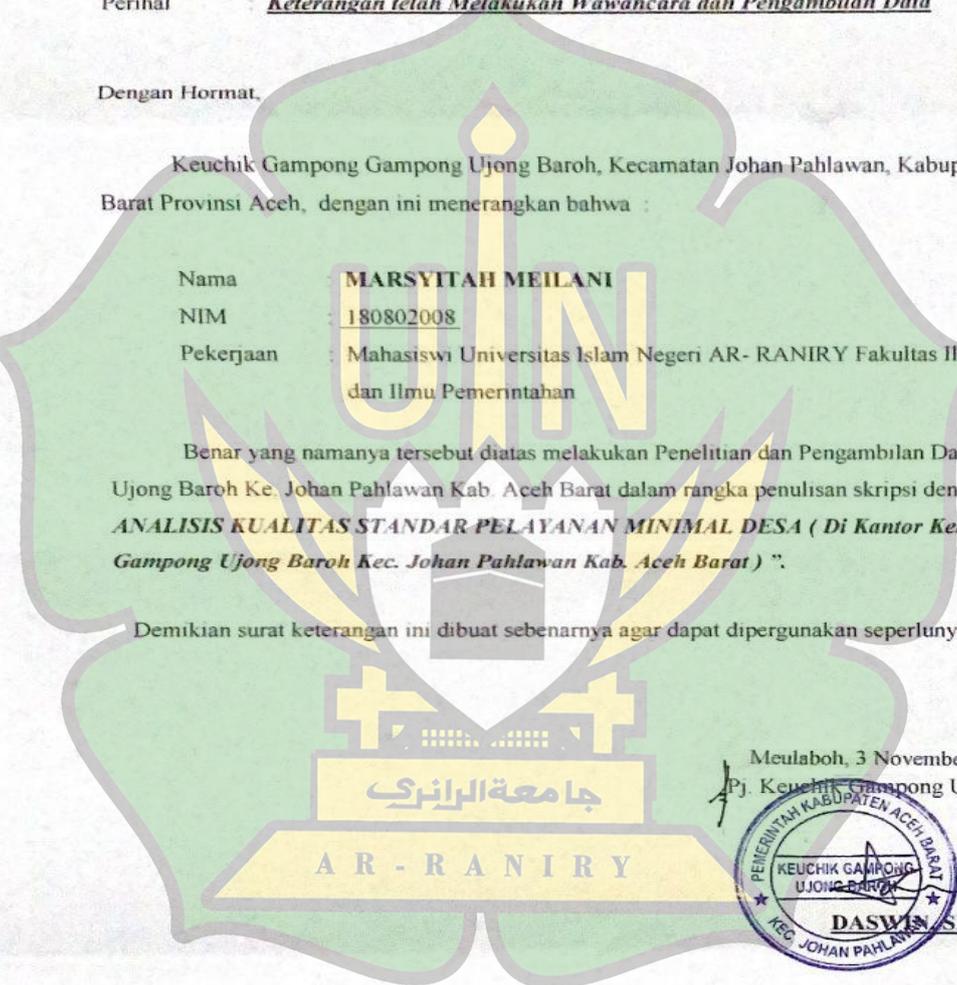
Nama : **MARSYITAH MEILANI**  
 NIM : **180802008**  
 Pekerjaan : Mahasiswi Universitas Islam Negeri AR- RANIRY Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Benar yang namanya tersebut diatas melakukan Penelitian dan Pengambilan Data di Gampong Ujong Baroh Ke. Johan Pahlawan Kab. Aceh Barat dalam rangka penulisan skripsi dengan Judul “ **ANALISIS KUALITAS STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA ( Di Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh Kec. Johan Pahlawan Kab. Aceh Barat )** ”.

Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, 3 November 2022  
 Pj. Keuchik Gampong Ujong Baroh


  
**DASWIN SH**


  
 جامعة الرانيري  
 A R - R A N I R Y

## 1.4 Surat Keterangan Izin Penelitian



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

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

Nomor : B-1488/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2022  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Kantor Keuchik Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat

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

Nama/NIM : **MARSYITAH MEILANI / 180802008**  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Jalan tgg Zam-zam, Ie masen kaye adang

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA DI KANTOR KEUCHIK GAMPONG UJONG BAROH.**

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

Banda Aceh, 23 Juni 2022

an, Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

A R - R A N I R Y



*Berlaku sampai : 30 Januari  
2023*

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

## 1.5 Surat Keterangan Penetapan Pembimbing

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
Nomor: 1271/Un.08/FISIP/Kp.07.6/05/2022

**TENTANG**

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

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag, RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **27 Mei 2022**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara :  
1. Dr. Dahlawi, M.Si. Sebagai pembimbing pertama  
2. Zakki Fuad Khalil, S.IP, M.Si. Sebagai pembimbing kedua  
Untuk membimbing skripsi :  
Nama : Marsiyah Meilani  
NIM : 180802008  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Analisis Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Keuchik Gampong Ujung Baroh, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 31 Mei 2022  
an, Rektor  
Dekan,  
  
Ernita Dewi

- Tembusan :**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
  3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
  4. Yang bersangkutan.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

Nama : Marsyitah Meilani  
 Tempat/Tanggal Lahir : Meulaboh, 01 Mei 2000  
 Alamat : Meulaboh, Jln. Nasional. Lr. Kuini Gang Barona  
 Email : 180802008@student.ar-raniry.ac.id

### Pendidikan

Sekolah Dasar : SD 18 Meulaboh  
 Sekolah Menengah Pertama : SMP 3 Meulaboh  
 Sekolah Menengah Atas : SMA 3 Meulaboh

### Sertifikat

Ma' Had Jamiah : 73,6| 2020| Ma'had Al-Jamiah  
 TOEFL : 400| 2022| Pusat Bahasa Uin Ar-Raniry  
 TOAFL : 400| 2022| Pusat Bahasa Uin Ar-Raniry  
 Komputer : A| 2022| ICT UIN Ar-Raniry  
 Magang : A|2021| Dinas Pertanahan Aceh

Banda Aceh, 14 Desember 2022

Marsyitah Meilani  
 Nim: 180802008



MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIC INDONESIA

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 2017  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat desa, berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa;
  - b. bahwa untuk mempercepat peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Desa guna perwujudan kesejahteraan umum sesuai dengan kewenangan Desa, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Desa;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Standar Pelayanan Minimal Desa;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);
  6. Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 12);
  7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 tahun 2016 tentang Kewenangan Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1037);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

## Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Desa adalah Desa dan Desa adat atau yang disebut dengan nama lain, yang selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Camat atau sebutan lain adalah pemimpin Kecamatan yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Wali kota.
3. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa.
5. Kepala Desa adalah pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
6. Kewenangan Desa adalah kewenangan yang dimiliki Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan

masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat Desa.

7. Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa.
8. Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal.
9. Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria yang selanjutnya disingkat NSPK adalah aturan atau ketentuan yang dipakai sebagai tatanan untuk penyelenggaraan urusan Desa.
10. Hari adalah hari kerja.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

SPM Desa dimaksudkan untuk:

- a. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- b. mempermudah pelayanan kepada masyarakat;
- c. keterbukaan pelayanan kepada masyarakat; dan
- d. efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

### Pasal 3

SPM Desa bertujuan untuk:

- a. mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat;
- b. memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya; dan
- c. sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa.

### BAB III STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA

#### Pasal 4

- (1) Kepala Desa menetapkan SPM Desa.
- (2) SPM Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa.

#### Pasal 5

SPM Desa antara lain meliputi:

- a. penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan;
- b. penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan;
- c. pemberian surat keterangan;
- d. penyederhanaan pelayanan; dan
- e. pengaduan masyarakat.

#### Pasal 6

- (1) Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a antara lain meliputi:
  - a. persyaratan teknis;
  - b. mekanisme;
  - c. penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses;
  - d. biaya dan waktu perizinan dan non perizinan; dan
  - e. tata cara penyampaian pengaduan.
- (2) Penyediaan dan penyebaran informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pertemuan dan media lain yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.
- (3) Tata cara penyediaan dan penyebaran informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

- (1) Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf

b antara lain meliputi:

- a. data dan informasi administrasi kependudukan dalam Buku Administrasi Kependudukan; dan
  - b. data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam Buku Tanah Kas Desa dan Tanah di Desa.
- (2) Penyediaan data dan informasi dalam administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a harus akurat setiap saat dengan menyediakan data dasar dan data perubahan serta tertib pelaporan.
- (3) Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus tertib dalam pengisian administrasi pertanahan, kepastian data luas kepemilikan tanah, dan penetapan keputusan Kepala Desa tentang Sketsa Kepemilikan Tanah.

#### Pasal 8

- (1) Data dan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dilaporkan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota terkait dalam kedudukannya sebagai instansi penyelenggara pelayanan.
- (2) Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh penyelenggara pelayanan dijadikan sumber data dan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### Pasal 9

- (1) Pemberian surat keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c dari Pemerintah Desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan didasarkan pada data dan informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2).
- (2) Surat keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan apabila berkas yang diperlukan dalam proses suatu pelayanan telah lengkap memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan dan telah dilengkapi surat keterangan domisili dari RT atau RW.

- (3) Dalam hal persyaratan untuk proses suatu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) belum lengkap, Pemerintah Desa berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam proses suatu pelayanan.
- (4) Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa kepada masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan dalam 1 (satu) Hari.
- (5) Dalam hal pemberian surat keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak dapat diselesaikan dalam waktu 1 (satu) Hari, Camat melakukan pembinaan.

#### Pasal 10

- (1) Dalam pemberian surat keterangan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, Pemerintah Desa menggunakan tata naskah dinas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota belum menetapkan Tata Naskah Dinas untuk Desa, Bupati/Wali Kota menetapkan Tata Naskah Dinas untuk Desa dengan Peraturan Bupati/Wali Kota.

#### Pasal 11

- (1) Penyederhanaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d dilakukan dalam rangka untuk pelaksanaan penugasan.
- (2) Pelaksanaan penugasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan penugasan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kepada Desa.
- (3) Penugasan kepada Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan memperhatikan:
  - a. kemampuan sumber daya manusia di Desa;
  - b. selektifitas dalam pelaksanaan; dan
  - c. sarana dan prasarana pendukung.

- (4) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c antara lain:
- a. tempat/loket pendaftaran;
  - b. tempat pemasukan berkas dokumen;
  - c. tempat pembayaran;
  - d. tempat penyerahan dokumen;
  - e. tempat pelayanan pengaduan;
  - f. ruang tunggu; dan
  - g. perangkat pendukung lainnya.

#### Pasal 12

- (1) Persyaratan penetapan Desa-Desa yang diberikan penugasan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan penetapan jenis pelayanan yang akan ditugaskan serta penetapan SPM Desa ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Wali Kota.
- (2) Peraturan Bupati/Wali Kota tentang SPM Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain meliputi:
- a. jenis pelayanan;
  - b. persyaratan pelayanan;
  - c. proses atau prosedur pelayanan;
  - d. pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan;
  - e. petugas pelayanan;
  - f. waktu pelayanan yang dibutuhkan; dan
  - g. biaya pelayanan.

#### A R - R A N I R Y Pasal 13

- (1) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf e merupakan sarana umpan balik bagi Pemerintah Desa guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- (2) Pemerintah Desa memfasilitasi dan mengoordinasikan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 3 (tiga) Hari kerja.
- (3) Dalam hal fasilitasi dan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dapat dilaksanakan dalam

- 3 (tiga) Hari kerja, Camat melakukan pembinaan.
- (4) Untuk melaksanakan pelayanan fasilitasi pengaduan masyarakat Pemerintah Desa menyediakan sarana dan prasarana.

#### BAB IV

#### PEJABAT PENYELENGGARA SPM DESA

##### Pasal 14

Pejabat penyelenggara SPM Desa terdiri atas:

- a. Kepala Desa;
- b. Sekretaris Desa;
- c. Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi; dan
- d. Perangkat Desa lainnya.

##### Pasal 15

- (1) Kepala Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf a adalah penanggung jawab penyelenggaraan SPM Desa.
- (2) Kepala Desa sebagai penanggung jawab penyelenggaraan SPM Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas:
  - a. memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan SPM Desa;
  - b. menyiapkan rencana anggaran dan biaya; dan
  - c. mempertanggungjawabkan kinerja dalam penyelenggaraan SPM Desa kepada Bupati/Wali kota melalui Camat.

##### Pasal 16

- (1) Sekretaris Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi penyelenggaraan SPM Desa.
- (2) Sekretaris Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah penanggung jawab kesekretariatan penyelenggaraan SPM Desa.