

**PERAN KEUCHIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI GAMPONG MEUDHEUN KECAMATAN JAYA
KABUPATEN ACEH JAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

LIA MAISARAH

NIM. 180802140

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



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN AJARAN 2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lia Maisarah
NIM : 180802140
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya :

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 03 November 2023

Yang Menyatakan

LIA MAISARAH
NIM. 180802140



LEMBAR PENNGESAHAN

PERAN KEUCHIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI GAMPONG MEUDHEUN KECAMATAN JAYA KABUPATEN ACEH JAYA

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:

LIA MAISARAH

Nim.180802140

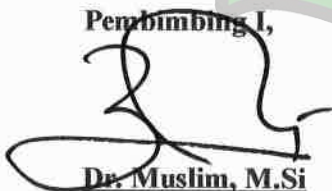
Mahasiswa Program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Proram Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري

Disetujui untuk dimunaqasyah oleh:

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,



Dr. Muslim, M.Si

NIP. 196610231994021001

Pembimbing II,



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

NIP. 199011192022031001

**PERAN KEUCHIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI GAMPONG MEUDHEUN KECAMATAN JAYA
KABUPATEN ACEH JAYA**

SKRIPSI

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

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 14 Desember 2023 M
1 Jumadil Akhir 1445 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi


Ketua,


Dr. Muslim Zainuddin, M.Si.
NIP.196610231994021001

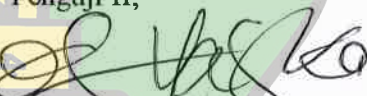
Sekretaris,


Zaki Fuad Khan, S.P., M.Si.
NIP.199011192022031001

Penguji I,


Mukhrijal, S.IP., M.IIP
NIP.198810202022031002

Penguji II,


Delfi Suganda, S.H.I., LL.M.
NIP. 198611122015031005

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




Dr. Muji Mulla, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Aparatur Pemerintah Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya yang selama ini bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan efektif kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan hal tersebut sangat diperlukan peran Keuchik Gampong Meudheun dalam hal tersebut untuk mengarahkan dan mengawasi hal tersebut dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Gampong Meudheun tergolong lamban dan cenderung berbelit-belit. Hal ini menyebabkan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat tidak efektif dan efisien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisa peran Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya dalam meningkatkan pelayanan publik, serta untuk menganalisa bagaimana pelaksanaan peran Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya dalam meningkatkan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan peran Keuchik Gampong Meudheun untuk meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya sebagai regulator, fasilitator dan mobilisator sudah cukup baik. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang juga harus diperbaiki lagi terutama terkait Keuchik yang sering susah dijumpai di Kantor Keuchik/Kantor Desa pada saat jam kerja karena kesibukan menghadiri acara di dalam maupun luar daerah. Selanjutnya terdapat 3 (tiga) faktor pendukung dalam pelaksanaan peran Keuchik tersebut yaitu faktor aturan, pendapatan dan juga faktor sarana dan pra-sarana yang memadai. Selanjutnya selain faktor pendukung juga masih terdapat faktor penghambat yang masih harus terus diperbaiki kedepannya yaitu faktor kesadaran dalam melayani masyarakat, serta faktor kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih harus terus ditingkatkan kembali, agar kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, murah dan berkualitas bisa tercapai dengan baik.

Kata Kunci: Peran, Gampong, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Keuchik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya”. Selanjutnya shalawat beserta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Muslim, M.Si., selaku Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan saran serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Zakki Fuad Khalil, S.IP, M.Si., sebagai Pembimbing II yang telah bersedia memberikan arahan dan masukan serta waktu yang diberikan untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.

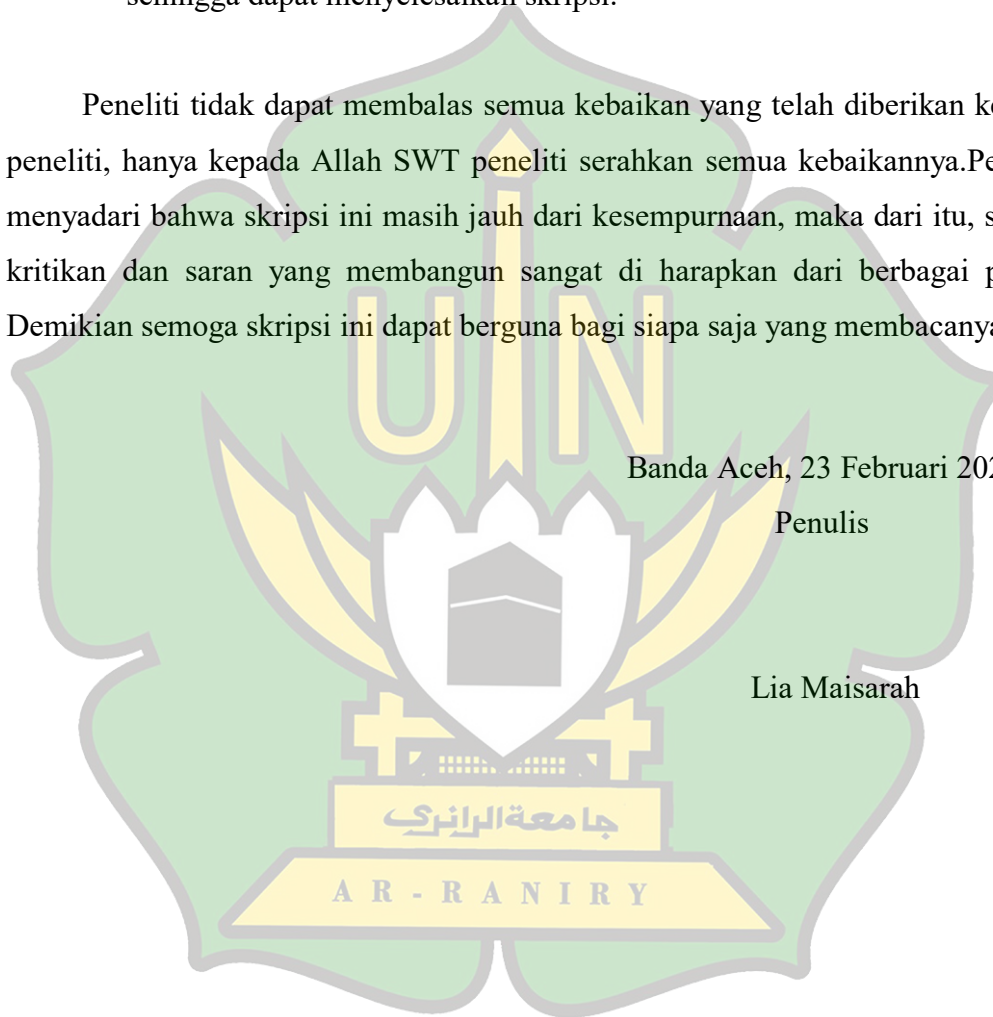
7. Teman-teman mahasiswa angkatan 2018 yang saling bekerjasama dan saling membantu, memberi masukan untuk peneliti.
8. Yang istimewa terima kasih setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta yang selalu menyertakan peneliti dengan do'a dan kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan semua kebajikannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang membangun sangat di harapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 23 Februari 2023

Penulis

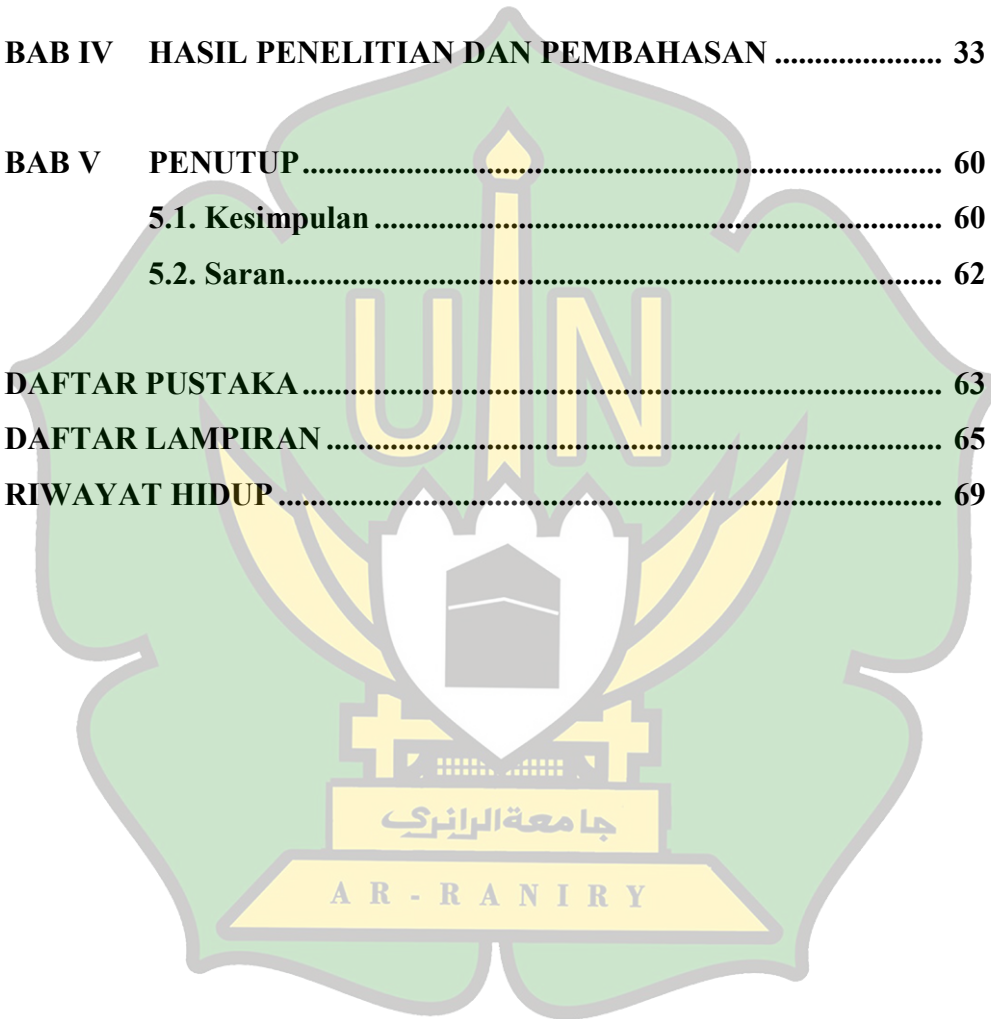
Lia Maisarah



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Penjelasan Istilah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Teori Peran	11
2.3. Teori Organisasi	14
2.4. Teori Pemerintah Gampong	15
2.5. Pelayanan Publik	16
2.6. Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Desain Penelitian	24
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	26

3.4. Fokus Penelitian.....	26
3.5. Informan Penelitian.....	27
3.6. Sumber Data	28
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.8. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
BAB V PENUTUP.....	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
DAFTAR LAMPIRAN	65
RIWAYAT HIDUP	69



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2. Fokus Penelitian.....	27
Tabel 3.3. Fokus Penelitian.....	27
Tabel 3.4. Informan Penelitian.....	28
Tabel 4.1. Nama Keuchik Gampong Meudheun dari Masa ke Masa	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Fasilitas di Kantor Keuchik Gampong Meudheun	47
Gambar 4.2. Aparatur Gampong Sedang Melaksanakan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	51



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat istimewa. Demikian Desa tersebut memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. “Undang-Undang ini mengakui otonomi yang dimiliki oleh desa atau dengan sebutan lainnya dan Keuchik dengan melalui pemerintah desa dapat diberi penugasan ataupun pendelegasian baik dari Pemerintah Pusat maupun dari Pemerintah Daerah untuk melaksanakan tugas-tugas dan urusan.¹

Dewasa ini dalam manajemen isu peran masih merupakan salah satu isu yang cukup menarik untuk diperbincangkan. Peran Keuchik yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian visi, misi dan tujuan suatu organisasi merupakan salah satu faktor atau motif yang selalu mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan peran Keuchik.

¹ Kristiana Purba, dkk. *Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Desa Pinabetengan Selatan Kecamatan Tompasso Barat Kabupaten Minahasa)*. Jurnal Administrasi Publik Vol.2No. 029, 2015.

Pelaksanaan Perandalam konteks konstitusi Indonesia (Undang-Undang Dasar 1945) merupakan sebuah upaya mencapai tujuan negara. Demikian pula peran Keuchik dalam sebuah Gampong, faktor peran merupakan faktor pencapaian tujuan Negara dalam meningkatkan pelayanan publik. Tugas pokok mencapai tujuan Negara diantaranya adalah Negara wajib mewujudkan kesejahteraan umum, yakni dengan melaksanakan pelayanan publik yang bermutu.²

Pada sebuah Organisasi Pemerintah Desa, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dipengaruhi oleh peran. Melalui peran dan dukungan oleh pemerintah yang memadai maka penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif akan terwujud. Sebaliknya kelemahan peran merupakan salah satu penyebab kurang efektifnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Peran dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur dalam sebuah organisasi untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan pelayanan pada masyarakat dengan maksimal. Dengan meningkatkan mutu pelayanan berarti bahwa tercapainya tujuan seorang aparatur Gampong dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan tujuan organisasi.³

Berdasarkan Qanun Provinsi Aceh Nomor 5 Tahun 2003 tentang Pemerintah Gampong, tugas pokok Pemerintah Desa atau di Aceh disebut dengan Gampong adalah menjalankan sebagian kewenangan Kecamatan serta melaksanakan tugas-

² Novisto Sirimasa, dkk. Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol.1 No. 1 Tahun 2018, FISIP Universitas Sam Ratulangi.

³ Hidayanah s. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Efektifitas Pelayanan Masyarakat di Desa Karelayu Kecamatan Tamalatea Kabupaten Jenoponto*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. 2020, hlm. 3-4.

tugas lainnya berdasarkan peraturan yang berlaku. Dalam kapasitasnya sebagai sebuah organisasi pemerintah di bawah Kecamatan tujuan penyelenggaraan Pemerintah Desa/Gampong adalah terlaksananya berbagai fungsi yang sesuai dengan kewenangannya yang diberikan oleh Kecamatan secara efektif dan efisien, termasuk didalamnya adalah fungsi pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal tersebut juga disebutkan dalam Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintahan Gampong pada Pasal 26 Ayat (1-4) tentang tugas, wewenang, hak dan kewajiban Keuchik.

Dalam prakteknya desa/gampong sebagai unit pemerintahan terkecil dibawah Kecamatan berhubungan langsung dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan di setiap gampong terdapat kantor desa sebagai tempat masyarakat yang ingin mengurus KTP, masalah tanah, surat-menyurat sebagai syarat administrasi, serta memusyawarahkan urusan-urusan publik.

Dengan perkembangan yang desa dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari pelayanan publik, maka:

1. Peran yang sesungguhnya dari seorang Keuchik dan aparatur gampong lainnya kemudian akan diterima sebagai suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat.
2. Selain itu sebagai ujung tombak dari pemerintah, citra birokrasi secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut, oleh karena itu sangat dibutuhkan peran Keuchik yang kuat dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tersebut.

Peran Keuchik dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu faktor untuk dapat meningkatkan pelayanan suatu pelayanan publik, Keuchik sebagai seorang yang berperan harus mampu mengarahkan dan melakukan pengawasan terhadap aparatur gampong lainnya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Hal tersebut dikarenakan masalah pelayanan publik yang diberikan oleh masyarakat, karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal pada setiap organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan publik pastinya sudah memiliki *standar Operating Procedur* (SOP) yang menjadi panduan untuk melaksanakan pelayanan dan mencapai tujuan organisasi tersebut, inilah yang menjadi permasalahan dari implementasi penyelenggaraan pemerintahan. Hal yang sering dikeluhkan masyarakat terhadap proses pelayanan publik seperti mengenai masalah pembuatan surat menyurat sebagai sebuah syarat administrasi untuk pembuatan KTP atau KK dan proses administrasi lainnya yang cenderung lamban dan sering terjadi tidak adanya kepastian pelayanan.⁴

Aparatur Pemerintah Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya yang selama ini bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan efektif kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan hal tersebut sangat diperlukan peran Keuchik Gampong Meudheun dalam hal tersebut untuk mengarahkan dan mengawasi hal tersebut dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi

⁴ Halimah, Halik. *Fungsi Keuchik Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Glumpang Baro Kabupaten Pidie*. Jurnal Warta Edisi: 61. Universitas Dharmawangsa. Juli 2019.

dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Gampong Meudheun tergolong lamban dan cenderung berbelit-belit. Hal ini menyebabkan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat tidak efektif dan efisien.

Peran yang baik dari seorang Keuchik sangat di perlukan adanya, karena berperan sebagai seorang Keuchik diarahkan untuk meningkatkan pencapaian tujuan organisasi Pemerintah Gampong. Peran dari seorang Keuchik bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pokok pemerintahan. Dalam menjalankan tugas tersebut harus dilakukan secara merata untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu.

Oleh karena itu, menyadari tugas dan fungsi pokok yang dijalankan Keuchik Gampong Meudheun sebagai unsur pimpinan berperan penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang dimilikinya melalui kebijakan-kebijakannya karena pegawai adalah penggerak utama lajunya organisasi melalui program-program yang terencana dan berkesinambungan sehingga dapat mencapai pelayanan publik yang efektif seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.”⁵

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (<https://peraturan.bpk.go.id>)

Berdasarkan penjelasan di atas, dan melihat adanya peran tersebut dalam setiap Pemerintah Desa/Gampong, maka penulis tertarik untuk melihat sejauh mana peran tersebut dilaksanakan oleh seorang Keuchik Gampong Meudheun sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di gampong dengan judul **“Peran Keuchik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya”**.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Lemahnya Peran Keuchik dalam suatu organisasi sangat penting dan sangat diperlukan adanya, termasuk dalam organisasi Pemerintahan Gampong Meudheun. Berperan sebagai seorang Keuchik bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pokok pemerintahan. Dalam menjalankan tugas tersebut harus dilakukan secara merata untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu. Oleh karena itu penting untuk melihat bagaimana peran seorang Keuchik dapat berperan dalam meningkatkan suatu pelayanan publik.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam menjalankan peran dan tanggung jawab tentunya menghadapi berbagai macam faktor-faktor baik yang menjadi pendukung maupun penghambat. Karena sejatinya seorang berperan tidak akan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik jika tidak memiliki hal-hal yang mendukung pelaksanaan peran tersebut, demikian sebaliknya.

1.3. Rumusan Masalah

1. Peran Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik?
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Keuchik Desa Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan Menganalisa Peran Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.
2. Untuk Mengetahui Dan Menganalisa Pelaksanaan Peran Keuchik Desa Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai kajian tentang pelaksanaan peran Keuchik Desa Gampong Meudheun dalam meningkatkan pelayanan publik di desa tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi Pemerintah Gampong Meudheun umumnya dan Keuchik Desa Gampong Meudheun khususnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pula dapat memberi sumbangsih bagi khasanah ilmu pengetahuan bagi pembaca dan

peminat dalam melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

1.6. Penjelasan Istilah

Terkait adanya beberapa istilah-istilah dalam judul skripsi maka dari itu peneliti ingin menjelaskan definisi tersebut untuk memudahkan pembaca dalam memahaminya :

1. Peran adalah pola sikap atau perilaku, nilai, dan tujuan yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisinya di masyarakat. Peran menunjukkan kepada beberapa perilaku yang kurang bersifat.
2. Pemerintahan Gampong merupakan Keuchik dan tuha peut gampong yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan gampong. Pemerintah gampong adalah Keuchik, sekretaris gampong beserta perangkat gampong lainnya yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintah gampong.
3. Pelayanan Publik ialah setiap kegiatan dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian terdahulu

- a) Justina Nuraini Purba (2008). Tesis Program Studi Pembangunan Universitas Sumatera Utara (Medan) yang berjudul “Pemberdayaan Masyarakat Desa Di Kecamatan Panombeian Panei Kabupaten Simalungun (Studi Tentang Program Bantuan Pembangunan Nagori/Kelurahan (BPK/K). Latar Belakang, Pembangunan merupakan salah satu wujud dari kemauan dan kemampuan suatu Negara untuk dapat lebih berkembang ke arah yang lebih baik. Pembangunan nasional pada hakikatnya bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945. Paradigma pembangunan yang berpusat pada rakyat, memusatkan masyarakat atau rakyat sebagai pusat perhatian dan sasaran sekaligus pelaku utama dalam pembangunan. Harapan-harapan yang diinginkan peningkatan meningkatnya keterlibatan masyarakat dalam tahap perencanaan sudah berjalan dengan baik. Fakta empiris menunjukkan dalam acuan kurangnya pelaksanaan pembangunan, masyarakat kurang terlibat karena sikap masyarakat yang susah diajak bergotong royong sehingga harus melibatkan pihak ketiga. Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana keterlibatan masyarakat dalam tahap perencanaan sudah berjalan dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keterlibatan masyarakat dalam tahap perencanaan sudah berjalan dengan

baik. Dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik penelitian pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teknik keabsahan data untuk pemeriksaan guna mencapai derajat kepercayaan keteralihan, ketergantungan dan kepastian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam tahap pelaksanaan pembangunan, masyarakat kurang terlibat karena sikap masyarakat yang susah diajak untuk bergotong royong sehingga harus melibatkan pihak ketiga. Keterlibatan pihak ketiga tersebut juga telah diatur dalam petunjuk teknis pelaksanaan BPK/K sehingga dari segi peraturan hal tersebut dapat dikatakan oleh pihak kabupaten. Kesimpulan penelitian Kecamatan dan Nagori serta masyarakat (dalam hal ini Maujana Nagori) telah berjalan dengan baik, karena aturan dan sistem sanksi yang diberikan telah diatur secara jelas.⁶

- b) Abdullah Sineke, (2017) ddk., yang berjudul “Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam peran Kepala Desa sebagai katalisator sudah baik menjalankan tugasnya sebagai peran di kantor gampong, hal ini dapat dilihat dari cara Kepala Desa dalam memberikan arahan serta motivasi

⁶ Purba, Justina Nuriati. *Pemberdayaan Masyarakat Desa di Kecamatan Panombeian Panei Kabupaten Simalungun (Studi tentang Program Bantuan Pembangunan Nagori/Kelurahan (Bpn/K))*. Thesis Program Studi Pembangunan Universitas Sumatera Utara (Medan). 2008.

bagi para pegawainya serta memacu semangat kerja para pegawainya untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.⁷

- c) Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Novisto Sirinasa, ddk., yang berjudul “Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran Keuchik desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Jangailulu. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran Kepala Desa Jangailulu dalam pelayanan publik di desa tersebut belum dapat dikatakan efektif karena masih minimnya dan belum Nampak transparansi dan akuntabilitas Pemerintahan Desa dimana Kepala Desa masih bersikap tertutup dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan belum Nampak secara jelas akuntabilitas dari hasil layanan kepada publik. Partisipasi masyarakat dalam peran Kepala Desa masih kurang optimal disebabkan Kepala Desa jarang melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut tentang kemaslahatan atau kesejahteraan masyarakat.⁸

2.2. Teori Peran

Definisi Peran berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, peran berarti perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkendudukan

⁷ Abdullah Sineke, dkk. *Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad*. Jurnal EKSEKUTIF Vol. 1 No. 1. 2017.

⁸ Novisto Sirinasa, dkk. *Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan., Vol. 1 No. 1 2018.

dalam masyarakat. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya.

Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran. Pada hakikatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Adapun Sharon Betgette menyebutkan bahwa peran yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.⁹

Berdasarkan Kewenangan Pemerintah Desa Dalam Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pada pasal 26 ayat (2), Keuchik berwenang¹⁰:

1. Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Desa.
2. Mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa.
3. Memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa.
4. Menetapkan peraturan Desa.
5. Menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.

⁹Lantadea , S.B., dkk. *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon*. Jurnal Administrasi Publik Vol. 04 No. 048. 2017. hlm. 2.

¹⁰ Pemerintah Desa dalam Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada pasal 26 ayat (2)

6. Membina kehidupan masyarakat Desa.
7. Membina ketenteraman dan keterlibatan masyarakat Desa.
8. Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa.
9. Mengembangkan sumber pendapatan Desa.
10. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagai kekayaan Negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa.
11. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa.
12. Memanfaat teknologi tepat guna.
13. Mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif.
14. Mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
15. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) peran Keuchik yang akan dikaji lebih lanjut dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun, yaitu sebagai regulator, fasilitator dan mobilisator.

1. Regulator

Regulator adalah peran Keuchik dalam menerbitkan peraturan-peraturan dalam rangka efektivitas dan tertib administrasi pelayanan guna menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pelayanan.

Sebagai regulator, Keuchik Gampong Meudheun memberikan acuan dasar kepada para aparatur gampong lainnya dalam melaksanakan pelayanan publik.

2. Fasilitator

Peran Keuchik sebagai fasilitator adalah bersama dengan aparatur gampong lainnya bertugas dalam penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang akan digunakan untuk mendukung proses pelaksanaan pelayanan publik di Gampong Meudheun.¹¹

3. Mobilisator

Peran Keuchik sebagai mobilisator yaitu sebagai orang yang menggerakkan atau mengarahkan untuk melakukan segala kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Gampong Meudheun.¹²

2.3. Teori Organisasi

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang selalu hidup berdampingan, membentuk kelompok dengan manusia yang lain. Salah satu alasan mengapa manusia selalu berkelompok adalah karena kebutuhan manusia yang semakin kompleks dari waktu ke waktu sehingga manusia membutuhkan kerjasama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya.

¹¹ Pakeh, Aduwina. *Peran Keuchik dalam Penyelenggaraan Pembangunan di Gampong Lawet Kecamatan Pante Ceureumen Kabupaten Aceh Barat*. Jurnal Public Policy, Universitas Teuku Umar. November 2015.

¹² Susana, Vina. *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar*. Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry Banda Aceh. 2020. Hlm. 20

Menurut Suharsono menyebutkan bahwa kehidupan masyarakat yang bersifat organis, yang artinya bagian yang satu dengan yang lain saling memenuhi atau melengkapi agar masing-masing dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Selama ini banyak praktek organisasi yang dalam upaya pencapaian tujuannya lebih banyak didominasi oleh kepentingan individu atau kelompok tertentu saja. Padahal organisasi merupakan masalah yang kompleks dan multidisipliner. Oleh karena itu, organisasi dapat dipahami dari berbagai perspektif. Pengertian organisasi pun berbeda-beda tergantung dari sudut pandang masing-masing disiplin ilmu (ekonomi, bisnis, sosial, politik, dan lain-lain).

Organisasi adalah merupakan tata hubungan sosial. Dalam hal ini seorang individu melakukan proses interaksi dengan sesamanya di dalam organisasi, baik antara pimpinan dan anggota maupun antar anggota sendiri.¹³ Dari pengertian tersebut dapat ditarik suatu pemahaman bahwa pada dasarnya ada dua lembaga strategis yang menjalankan Pemerintahan Gampong, yaitu Pemerintahan Gampong dan Badan Permusyawaratan Gampong. Yang dimaksud dengan Pemerintah gampong adalah Keuchik gampong dan perangkat gampong.

2.4. Konsep Pemerintahan Gampong

Pemerintah Gampong dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat harus memenuhi kebutuhan masyarakat di Gampong. Hal ini disebabkan masyarakat desa belum mampu memenuhi kebutuhannya tanpa adanya pemerintah gampong memberikan pelayanan.¹⁴

¹³Wijayanto, Eko D., *Kepala Desa Dengan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Membentuk Peraturan Desa*, Jurnal Independent Vol. 2 No.1. Hlm. 43

¹⁴Maysyurah Turriza. Peran Pemerintah Gampong dalam Meningkatkan Kegiatan Keagamaan di Gampong Doy, Banda Aceh. .Jurnal Riset dan Pengabdian Masyarakat. Vol. 1, No.

Gampong menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (43) tentang Pemerintahan Gampong adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut gampong 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.¹⁵

Pada Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong pada Bab I Pasal 1 Ayat (7-9) menyebutkan bahwa Gampong adalah kesatuan masyarakat hukum yang berada dibawah mukim dan dipimpin oleh Keuchik yang berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri. Pemerintahan gampong adalah Keuchik dan Tuha Peut Gampong yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan gampong. Pemerintah gampong adalah Keuchik, Sekretaris Gampong beserta Perangkat Gampong.¹⁶

Pemerintahan gampong merupakan lembaga perpanjangan tangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis dalam pengaturan masyarakat desa/gampong dan keberhasilan pelayanan publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya.

2.5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik

2. 2021.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1 ayat (43).

¹⁶ Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong, pada Pasal 1 Ayat (7-9).

sesuai prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik . Pelayanan publik diartikan, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.¹⁷

2.5.1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literature terdahulu menyatakan “what government does is public service”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

“Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

¹⁷ Poltak Sinambela, Lijan. Reformasi Pelayanan Publik. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010). Hlm. 5.

pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.¹⁸

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaranya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai *“the delivery of a service by a government agency using its own employees”* dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan.

¹⁸ Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi: Ke-II (Dua). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta. Hlm. 22.

Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-Undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar Negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administrative dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

2.5.2. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak Diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan pra-sarana: tersedianya sarana dan pra-sarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas.

10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

2.5.3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:¹⁹

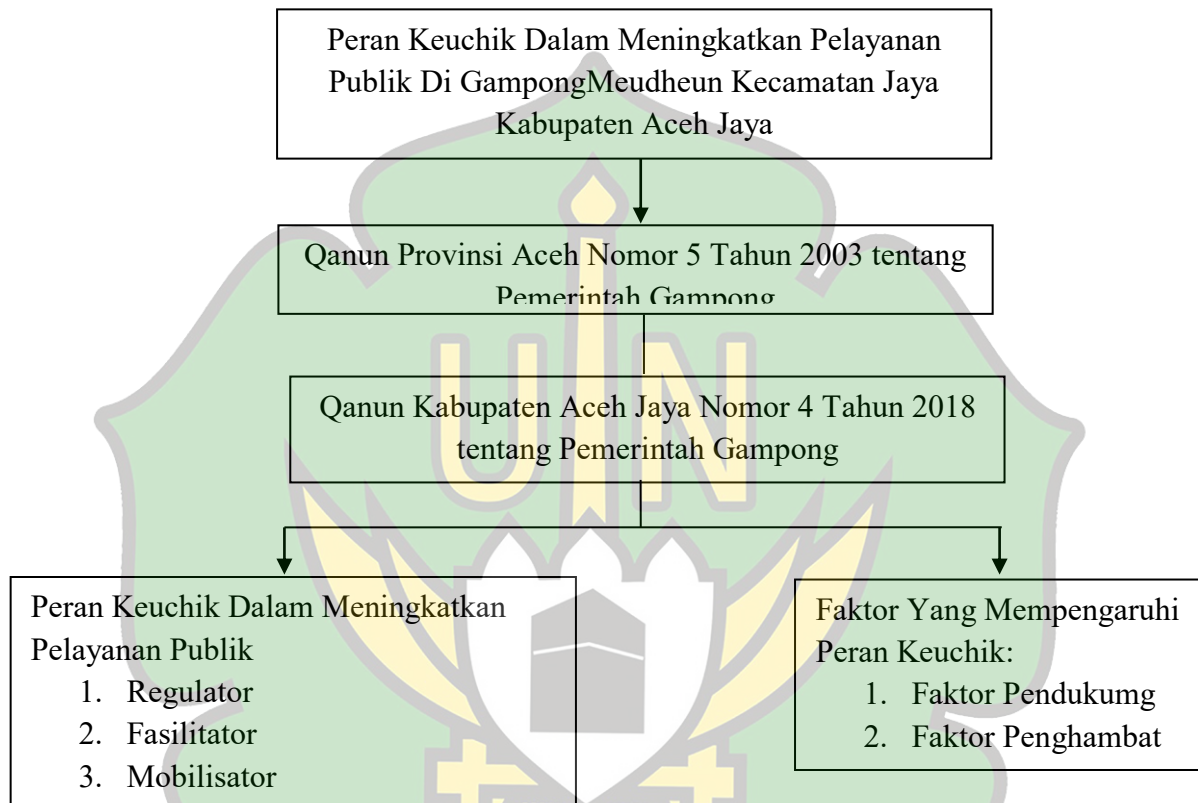
1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Menimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

¹⁹ Solechan. *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik*. Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 3, Agustus 2019. ISSN. 2621-2781.

5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan sentransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Menimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan

bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.²⁰

2.6. Kerangka Pemikiran



Berdasarkan bagan kerangka berpikir di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait bagaimana peran keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya yang didasarkan pada Qanun Aceh No. 5 Tahun 2003 tentang Pemerintah Gampong dan Qanun Kabupaten Aceh Jaya No. 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong, untuk melihat bagaimana peran keuchik sebagai regulator, fasilitator dan mobilisator serta apa saja yang menjadi penghambat peran tersebut dilakukan dengan baik.

²⁰ <https://repository.uin-suska.ac.id/18731/7/7.%20BAB%20II%20%281%29.pdf>, diakses pada tanggal 26 Februari 2023, Pukul 10:15 WIB.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nazir menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, serta suatu kilas peristiwa pada masa sekarang. Sugiyono mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.²¹

Objek alamiah yang dimaksud Sugiyono adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada di objek dan setelah keluar objek relatif tidak berubah. Selanjutnya Creswell mengemukakan bahwa metode kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang dialami.²²

²¹ Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

²² Novianti, Dewi. 2013. *Kebermaknaan Hidup Penyandang Disabilitas Fisik Yang Berwirausaha (Penelitian Fenomenologi Pada Tiga Orang Penyandang Disabilitas Fisik yang Berwirausaha di Kota Bandung)*, Universitas Pendidikan Indonesia. Hlm. 38

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif ini diharapkan mampu secara mendalam memberikan uraian tentang ucapan, tulisan ataupun perilaku yang diamati baik dari individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi tertentu. Desain penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang bagaimana peran Keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono mengatakan bahwa definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya²³.

Untuk dapat memudahkan peneliti dalam menganalisis dan membahas hasil penelitian serta mempermudah peneliti dalam menentukan perihal wawancara, maka diperlukan definisi operasional variable. Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah:

Tabel 3.1.
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Peran	Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau di jalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi.	a. Regulator b. Fasilitator c. Mobilisator

²³<https://repository.usm.ac.id> (diakses pada 17 Maret 2023, pukul 10.22 WIB)

2	Pelayanan Publik	Pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.	a. Keandalan (<i>reliability</i>) b. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) c. Keyakinan (<i>confidence</i>) d. Empati (<i>emphaty</i>) e. Berwujud (<i>tengible</i>)
---	------------------	--	--

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dari penelitian yang akan penulis lakukan adalah berada di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya. Gampong Meudheun merupakan salah satu gampong yang terletak di kaki gunung Geurutee dengan luas wilayah 850 Ha, dengan jumlah penduduk sebanyak 645 jiwa yang terdiri dari 180 Kartu Keluarga (KK). Alasan pemilihan lokasi penelitian iniyaitu penulis ingin melihat bagaimana peran seorang Keuchik dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang ada di Gampong Meudheun sebagai salah satu gampong yang berada dibawah kaki gunung Geurutee, apakah masyarakat di gampong tersebut mendapatkan pelayanan yang bermutu atau tidak, karena hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak seluruh masyarakat dan tentunya tidak terlepas dari peran Keuchik yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu melihat bagaimana peran Keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik bagi masyarakat yang dilakukan oleh Aparatur Gampong Meudheun.

1. Peran Keuchik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya.

Tabel 3.2. Fokus Penelitian

No.	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Peran Keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik	a. Regulator b. Fasilitator c. Mobilisator	Aduwina Pakeh, <i>Peran Keuchik Dalam Penyelenggaraan Pembangunan Gampong, Aceh Barat: 2018</i>), Jurnal Public Policy

2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Keuchik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya.

Tabel 3.3. Fokus Penelitian

No.	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Faktor Pendukung Peran Keuchik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	a. Faktor Aturan b. Faktor Pendapatan c. Faktor Sarana Prasarana	Vina Susana, <i>Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot, Kecamatan Kuta Cot Gle, Kabupaten Aceh Besar. Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara, 2020.</i>
2	Faktor Penghambat Peran Keuchik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	a. Faktor Kesadaran b. Faktor Kemampuan SDM	

3.5. Informan Penelitian

Informan pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yakni dengan cara mengambil subjek yang didasarkan pada tujuan tertentu dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Hal ini dilakukan karena subjek dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan masalah yang diteliti. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini yaitu informan merupakan Pemerintah Gampong sebagai pihak penyelenggaran pelayanan masyarakat Gampong, Tokoh Masyarakat sebagai pihak yang

mengawasi kinerja Pemerintah Gampong, dan Masyarakat Gampong Meudheun yang memiliki peran sebagai penerima pelayanan publik dan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

Tabel 3.4. Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah	Alasan
1	Keuchik Gampong Meudheun	1 Orang	Pihak yang berperan sebagai regulator, fasilitator dan mobilisator
2	Aparatur Gampong Meudheun	2 Orang	Sebagai penyelenggaran pelayanan masyarakat Gampong
3	Tuha Peut Gampong Meudheun	2 Orang	Sebagai tokoh masyarakat yang mengawasi kinerja Pemerintah Gampong
4	Masyarakat Gampong Meudheun	3 Orang	sebagai pihak penerima pelayanan publik
Jumlah			8 Orang

3.6. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya²⁴. Data primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti. Disebabkan peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif, maka sumber data primer yang peneliti gunakan adalah wawancara dalam teknik pengumpulan data.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen²⁵. Pada penelitian ini peneliti menjadikan

²⁴Suryabrata, Sumardi, 1987, "Metode Penelitian" (Jakarta : Rajawali), Hlm. 93

²⁵Ibid., Hlm. 94

kajian pustaka berupa jurnal, buku, berita dan dokumentasi sebagai sumber data sekunder.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. “Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam (*in dept interview*) dan dokumentasi.²⁶

1. Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan dan juga merupakan cara yang baik untuk mengamati perilaku subjek penelitian seperti perilaku dalam lingkungan atau ruang, waktu dan keadaan tertentu sehingga peneliti dapat memfokuskan dan memahami kondisi yang sebenarnya²⁷, bagaimana peran Keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Medheun serta faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dari pelaksanaan peran Keuchik dalam peningkatan pelayanan publik di Gampong Medheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya tersebut

²⁶ S. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara : 2006, jilid VIII), hlm. 63.

²⁷ Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada teknik wawancara, khususnya wawancara mendalam (*depth interview*). Lebih lanjut dinyatakan bahwa cara utama yang dilakukan pakar metodologi kualitatif untuk memahami persepsi, perasaan, pengetahuan orang-orang adalah dengan wawancara mendalam dan intensif²⁸.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung bersama informan penelitian. Peneliti mengarahkan secara bebas pertanyaan-pertanyaan seperti yang telah disiapkan tanpa melupakan esensi dari pertanyaan terkait dengan data yang ingin peneliti kumpulkan tentang peran Keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Medheun. Dalam hal ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara agar pertanyaan yang peneliti lontarkan tidak keluar dari konteks permasalahan yang ingin diteliti.

3. Dokumentasi

Telaah dokumen adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen, yakni peninggalan tertulis, arsip-arsip, peraturan perundang-undangan, buku harian, surat-surat pribadi, catatan biografi, dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Secara khusus, untuk penelitian kualitatif dan sejarah kajian dokumenter merupakan teknik pengumpulan data yang utama.

²⁸Ghony, M. Junaidi, Almanshur, Fauzan. 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media), Cetakan I, Hlm. 165.

Dokumentasi menjadi aspek penting untuk peneliti lebih menguatkan data-data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara yang mendalam. Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder dimana peneliti memperoleh data dari buku atau jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini serta dokumen-dokumen dan arsip-arsip penting yang relevan dengan penelitian ini.

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses paling vital dalam sebuah penelitian. Hal ini berdasarkan argumentasi bahwa dalam analisa inilah data yang diperoleh peneliti bisa diterjemahkan menjadi hasil yang sesuai dengan kaidah ilmiah. Maka dari itu, perlu kerja keras, daya kreatifitas dan kemampuan intelektual yang tinggi agar mendapat hasil yang memuaskan. Analisis data berasal dari hasil pengumpulan data. Sebab data yang telah terkumpul, bila tidak dianalisis hanya menjadi barang yang tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati, data yang tidak berbunyi. Oleh karena itu, data disini berfungsi untuk memberi arti, makna dan nilai yang terkandung dalam data itu²⁹.

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tahap Reduksi Data

Tahap reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengobservasian, dan transformasi data mentah/data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat ringkasan, mengembangkan sistem

²⁹<https://www.scribd.com/doc/147457072/Pengertian-Analisis-Data>, diakses pada 18 Maret 2023, pukul 13:29 WIB.

pengkodean, menelusuri tema, membuat gugus-gugus dan menuliskan memo. Peneliti dituntut harus memiliki kemampuan berpikir sensitif dengan kecerdasan, keluasanm serta kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Tahap Penyajian Data

Penyajian data adalah proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis, sehingga menjadi bentuk yang sederhana serta dapat dipahami maknanya. Penyajian data diarahkan agar hasil reduksi data terorganisirkan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah untuk dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.

3. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah terakhir yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data secara terus menerus baik pada saat pengumpulan data atau setelah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif penarikan kesimpulan tersebut dilakukan dengan cara innduktif, yang mana peneliti berangkat dari kasus-kasus yang bersifat khusus berdasarkan pengalaman nyata kemudian dirumuskan menjadi model, konsep, teori, prinsip-prinsip atau definisi yang bersifat umum.³⁰

³⁰ Milles dan Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992). hlm. 16.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Pelayanan publik merupakan segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini Pemerintah Gampong termasuk ke dalam salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik yang merupakan sub terkecil dari sebuah pemerintahan, dan merupakan perpanjangan tangan Pemerintah Pusat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tinggal di Gampong/Desa. Hingga saat ini pelayanan publik di Gampong Meudheun masih mendapati beberapa kendala dalam penyelenggaraannya, hal ini bisa disebabkan karena kurangnya kapasitas Sumber Daya Manusia serta kurangnya kesadaran yang dimiliki untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu diperlukan peran sosok seorang pemimpin dalam organisasi Pemerintah Gampong untuk dapat menjadi pembuat kebijakan, pihak yang memfasilitasi sekaligus menjadi penggerak agar kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Gampong Meudheun dapat meningkat.

4.1.1. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Gampong Meudheun

Gampong Meudheun merupakan sebuah gampong yang berdiri yang diawali oleh sekelompok orang untuk membangun sebuah pemukiman puluhan tahun yang lalu. Gampong Meudheun merupakan salah satu gampong yang

terletak di pemukiman Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya yang terletak dari pusat kecamatan, luas wilayah Gampong Meudheun adalah 900 Ha, yang terbagi kedalam 3 (tiga) dusun yaitu Dusun Meudheun, Dusun Ujong Tanoh dan Dusun Geurute dengan jumlah penduduk berjumlah 870 jiwa yang mayoritas penduduknya bermata pencaharian sebagai petani sawah, sebagian kecil petani kebun dan yang lainnya bekerja sebagai pedagang dan wiraswasta.

Secara umum keadaan topografi Gampong Meudheun merupakan dataran rata yang tidak berbukit, dengan mayoritas lahan sebagai area persawahan masyarakat.

Pola sistem Pemerintahan yang ada di Gampong Meudheun merupakan pola adat dan kebudayaan serta peraturan formal yang sudah bersifat umum sejak zaman dahulu. Pemerintahan Gampong dipimpin oleh seorang Keuchik dan dibantu oleh Aparatur Gampong lainnya seperti Kaur, Kasi, Kepala Dusun dan lainnya.³¹

Menurut informasi para tertua Gmpong Meudheun urutan pemimpin Pemerintahan Gampong Meudheun atau Keuchik sejak dari awal mula berdirinya gampong tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Nama Keuchik Gampong Meudheun dari Masa ke Masa

No.	Nama	Tahun Menjabat
1	Imuem Mak Syarif	1879-1922
2	Daud	1922-1927
3	Tgk. Mahmud	1927-1929
4	Unouh	1929-1942
5	Mando Gam	1942-1946
6	Rahman	1946-1951
7	Sufi	1951-1961

³¹ <https://meudheun.sigapaceh.id/dashboard/sejarah/>, diakses pada 15 Juni 2023 Pukul 20.08 WIB.

8	Husein	1961-1971
9	Daud	1971-1973
10	Abdullah Cut	1973-1988
11	Ramli	1988-1989
12	T. Nyak Na	1989-2003
13	Samsul Bahri	2003-2005
14	M. Daud JL	2005-2013
15	PJS Ramli	2013-2014
16	Hasan Basri	2015-2018
17	T. Yusmin	2018-Sekarang

Sumber: <https://meudheun.sigapaceh.id/dashboard/sejarah/>

2. Visi Misi Pemerintah Gampong Meudheun

a. Visi Gampong Meudheun

Visi dari Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya adalah: “Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, jujur, inovatif, transparan dan akuntabel demi terciptanya Gampong yang maju, sejahtera dan berbudaya”.

b. Misi Gampong Meudheun

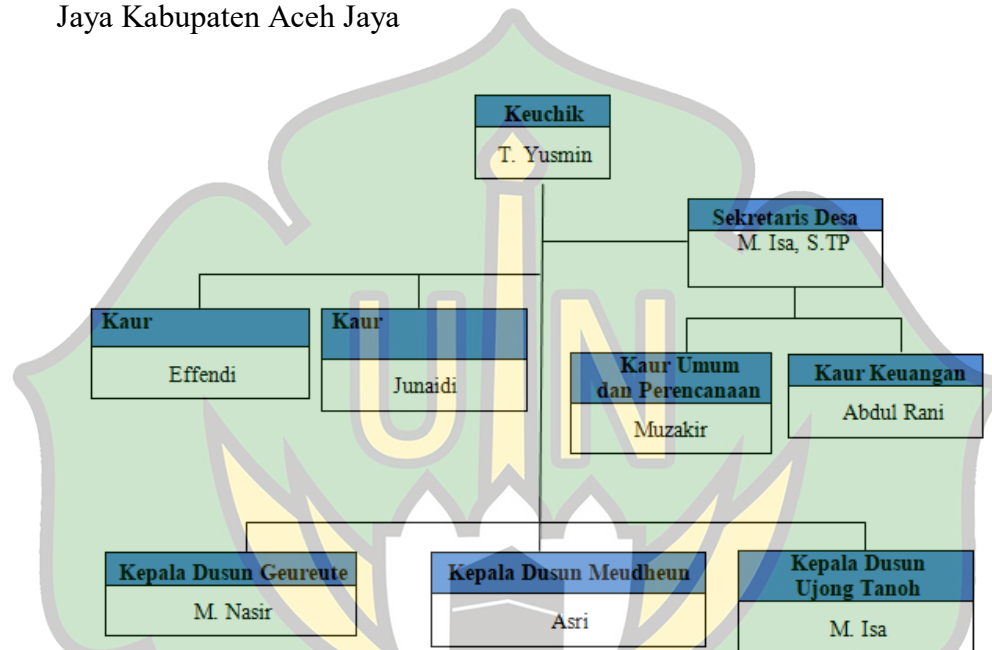
Misi Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang baik, dan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat secara efektif dan efisien
2. Meningkatkan pembangunan jalan gampong, jalan pertanian dan lingkungan pemukiman warga
3. Meningkatkan pembinaan lembaga kemasyarakatan, penyelenggaraan keamanan dan ketertiban, pembinaan kerukunan dalam bermasyarakat.
4. Meningkatkan pembinaan dan pemberdayaan kapasitas kepemudaan dan olahraga

5. Pembentukan komunitas peduli lingkungan dan penanggulangan bencana.

3. Stuktur Organisasi Pemerintah Gampong Meudheun

Berikut struktur organisasi Pemerintah Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya



Bagan 4.1. Struktur Organisasi Gampong Meudheun

4.2. Pembahasan

4.2.1. Peran Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Pemerintah Gampong adalah sebuah sub terkecil pemerintahan yang menjadi penyelenggara pelayanan publik yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat. Pemerintah Gampong memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengurus kebutuhan masyarakat agar terwujudnya masyarakat yang sejahtera. Salah satu tugas pokok yang dijalankan oleh Pemerintah Gampong adalah melayani keperluan masyarakat seperti dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran, surat keterangan penduduk, dan

kebutuhan administrasi lainnya. Meskipun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengurusan administrasi tersebut tidak langsung di urus dan dikeluarkan oleh pemerintah gampong, akan tetapi tanda tangan Keuchik dan stempel Gampong sangat diperlukan sebagai bentuk legalitas untuk mengurus dokumen administrasi tersebut ke tahap lebih lanjut.

Demikian pula dengan pemerintah Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya yang berusaha untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi dan bentuk pelayanan publik lainnya agar kebutuhan masyarakat akan pelayanan tersebut bisa terpenuhi dengan baik pula. Dalam pelaksanaan tugas tersebut tentu sangat dipengaruhi oleh peran seseorang pemimpin dalam organisasi yang menjadi penggerak utama agar pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini Keuchik merupakan pihak yang memiliki kedudukan dan peran yang sangat penting dalam terselenggaranya pelayanan publik yang baik dan berkualitas di Pemerintahan Gampong, tidak terkecuali Keuchik Gampong Meudheun yang juga memiliki peran yang sangat krusial dalam hal tersebut selaku pemimpin Pemerintahan Gampong.

Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas oleh Pemerintahan Gampong Meudheun kepada masyarakat gampong, peran penting Keuchik Gampong Meudheun sangat diperlukan sebagai seorang pemimpin yang memimpin jalannya Pemerintahan Gampong tersebut.

1. Peran Keuchik Gampong Meudheun Sebagai Regulator

Peran Keuchik sebagai regulator artinya Keuchik menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan Pemerintahan Gampong melalui

peraturan-peraturan atau kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan yang menjadi acuan dasar bagi Aparatur Gampong sebagai instrumen pelaksanaan pelayanan publik di gampong.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat, Pemerintah Gampong Meudheun mengikuti peraturan yang berlaku yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta mengikuti standar pelayanan yang berlaku sebagai tolak ukur yang digunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Keuchik sebagai pemimpin sistem pemerintahan gampong sendiri menjalankan perannya sebagai regulator dengan mengeluarkan aturan-aturan untuk membina Aparatur Pemerintah Gampong sebagai bentuk aturan pendukung agar Aparatur Gampong menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kebijakan dan SOP (*Standart Operating Procedur*) yang sudah ada, dan dalam hal ini Kuechik sebagai pemimpin sistem Pemerintahan Gampong juga ikut melaksanakan hal tersebut.

SOP pelayanan publik yang dijalankan oleh Keuchik dan aparatur Gampong Meudheun hanya merupakan SOP terkait pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dijadikan acuan oleh setiap aparatur Pemerintahan baik Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Desa dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik. Sedangkan terkait Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa) yang seharusnya ditetapkan oleh Keuchik selaku kepala

Pemerintahan Desa berdasarkan Pasal 5-12 Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa tidak ditemukan di Pemerintahan Gampong Meudheun, sehingga mereka hanya mengikuti SOP berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut.

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun yang menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya seluruh Aparatur Gampong termasuk Keuchik sendiri dijalankan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang sudah dikeluarkan oleh Pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dan Keuchik Gampong Meudheun hanya mengeluarkan aturan yang bersifat membina Aparatur Gampong dan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Selain itu pelayanan yang diberikan juga diusahakan agar dapat memenuhi standar-standar yang berlaku dalam pelayanan publik agar dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat itu sendiri.

“jika ingin melihat dalam melaksanakan pelayanan publik, semua Aparatur Gampong ini termasuk saya sendiri sebagai Keuchik tentu saja menjalankan tugas dan kewajiban kami ini berdasarkan aturan dan kebijakan dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Sebagai Keuchik saya hanya mengeluarkan aturan yang sifatnya itu untuk membina aparatur gampong ini dan juga masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan itu. Selanjutnya juga pelayanan publik itu kami sebagai Pemerintah Gampong menjalankannya sesuai dengan standar-standar yang berlaku, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diusahakan menjadi pelayanan yang berkualitas”.³²

³²Hasil wawancara bersama Bapak T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada 16 Juni 2023.

Hal serupa juga di sampaikan oleh salah satu Aparatur Gampong yaitu Effendi dalam wawancaranya bersama peneliti, beliau menyampaikan bahwa selama ini pelaksanaan pelayanan publik di Gampong Meudheun, Aparatur Gampong memang berpedoman pada peraturan/kebijakan yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah sebelumnya yang juga terkait dengan standar operasional pelayanan. Adapun Keuchik sebagai kepala pemerintahan di Gampong mengeluarkan aturan dan himbauan yang sifatnya untuk membina Aparatur Gampong agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

“betul adanya bahwa selama kami melaksanakan pelayanan publik ini kami berpedoman kepada peraturan yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah sebelumnya, karena kan peraturan itu juga sudah memuat tentang SOP itu ya yang harus dilaksakan ketika memberi pelayanan, sebagai Aparatur Gampong harus bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nah sedangkan Keuchik sendiri itu menghimbau dan memberikan dukungan agar kebijakan yang sudah ada tadi bisa dilaksanakan dengan baik oleh Aparatur Gampong”.³³

Effendi selaku Aparatur Pemerintahan Gampong Meudheun juga menyebutkan bahwa ada beberapa bentuk aturan yang dikeluarkan oleh Keuchik bersama dengan Perangkat Gampong lainnya yaitu berupa peraturan-peraturan adat, kebijakan tentang perencanaan dan pembangunan Gampong, dan himbauan-himbauan seperti salah satunya himbauan untuk mengikuti arahan Pemerintah Pusat untuk menerapkan PSBB dan upaya pencegahan penyebaran Covid-19 lainnya pada masa pandemi silam.

³³Hasil wawancara bersama Aparatur Gampong Meudheun (Effendi) Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada 16 Juni 2023.

“kalau bentuk-bentuk aturan yang dikeluarkan oleh Keuchik itu seperti aturan-aturan adat yang dibuat bersama Perangkat Gampong lainnya, kebijakan terkait perencanaan dan pembangunan, dan aturan lain yang bentuknya lebih ke himbauan-himbauan kepada masyarakat seperti salah satu contohnya himbauan untuk mengikuti arahan Pemerintah Pusat untuk mencegah penyebaran covid-19 pada masa pandemi beberapa waktu lalu.³⁴

Dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Keuchik Gampong Meudheun dalam menjalankan perannya sebagai regulator sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini ditunjukkan bahwa baik Keuchik maupun Aparatur Gampong lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Gampong sudah mengikuti peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang juga menetapkan standar operasional dalam melaksanakan pelayanan publik. Selain itu, Keuchik Gampong Meudheun selaku pemegang kewenangan sebagai Kepala Pemerintahan Gampong juga ikut mengeluarkan aturan dan himbauan-himbauan untuk membina Aparatur Gampong agar dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik, sehingga tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dapat terlaksana dengan baik.

2. Peran Keuchik Gampong Meudheun Sebagai Fasilitator

Peran selanjutnya yang dilaksanakan oleh Keuchik Gampong Meudheun selaku Kepala Pemerintahan Gampong Meudheun yaitu sebagai

³⁴ Hasil wawancara bersama Aparatur Gampong Meudheun (Effendi) Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada 16 Juni 2023.

fasilitator. Fasilitator merupakan seseorang yang membantu sekelompok orang untuk memahami tujuan/capaian bersama dan membantu untuk merencanakan upaya-upaya yang bisa dilakukan untuk mencapai tujuan tanpa mempunyai kepentingan khusus dalam suatu proses diskusi³⁵.

Keuchik Gampong Meudheun sebagai fasilitator berperan untuk memberikan kemudahan dari segi akses pelayanan publik kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengakses pelayanan yang cepat, tepat, murah dan berkualitas. Selain itu, Keuchik Gampong Meudheun sebagai fasilitator juga harus memfasilitasi masyarakat untuk bisa bertemu dengan Keuchik selaku pemimpin dalam Pemerintahan Gampong yang memegang kewenangan untuk memberikan legalitas atas pengurusan terkait pelayanan administrasi. Oleh karena itu, Keuchik Gampong Meudheun harus menjadi sosok pemimpin yang mudah ditemui ketika jam kerja berlangsung.

Akan tetapi, kenyataan yang di hadapi adalah masyarakat sering kesulitan untuk bertemu dengan Keuchik ketika hendak mengurus sesuatu, hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, seperti Keuchik yang sedang menghadiri acara baik di dalam maupun di luar daerah, dan lain sebagainya. Hal tersebut tentu saja menjadi suatu masalah bagi masyarakat yang ingin mendapatkan legalitas dari Keuchik untuk mengurus berkas administrasi seperti surat keterangan miskin, surat keterangan pindah, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Pernyataan di atas didukung oleh hasil wawancara peneliti bersama salah satu masyarakat Gampong Meudheun yang menyatakan bahwa

³⁵ Buku Saku Fasilitator. *Coral Triagle Center*. 2014. Hlm. 1

Keuchik Gampong Meudheun cukup sering sulit untuk dijumpai di Kantor Keuchik/Kantor Desa pada hari dan jam kerja berlangsung. Hal tersebut terjadi karena berbagai alasan, seperti Keuchik yang sedang menghadiri acara di luar daerah, dan lain sebagainya. Ini tentu saja menjadi masalah tersendiri bagi masyarakat yang memerlukan legalitas Keuchik ketika hendak mengurus berkas administratif yang memerlukan tanda tangan sebagai bentuk legalitas dari Keuchik Gampong Meudheun.

“Ketika masyarakat ingin menemui Keuchik, Keuchik cukup sering susah ditemui pada saat jam kerja karena sedang tidak ada di tempat. Alasannya macam-macam, Keuchik ada acara diluar kota dan lain-lain. Hal seperti ini pastinya cukup menjadi masalah, terutama bagi masyarakat yang butuh tanda tangan dalam waktu yang cepat ketika mau mengurus sesuatu. Ketika keuchik tidak ada di tempat, kan masyarakat harus menunggu dulu, jadinya akan memakan waktu lama”.³⁶

Selanjutnya, untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, Keuchik dalam melaksanakan perannya sebagai fasilitator harus memastikan bahwa sarana pra-sarana sebagai pelengkap harus tersedia dan memiliki fungsi yang berjalan dengan baik. Keuchik harus memastikan bahwa fasilitas yang tersedia di Kantor Keuchik tersebut sudah memadai dan mampu untuk menunjang kebutuhan Aparatur Gampong dalam melayani masyarakat. Karena fasilitas berupa sarana pra-sarana merupakan salah satu hal yang penting yang harus ada dalam pelaksanaan pelayanan publik.

³⁶ Hasil wawancara bersama Masyarakat (Nasruddin) Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada 18 Juni 2023.

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Aparatur Gampong, di Kantor Keuchik/Kantor Desa Gampong Meudheun sendiri fasilitas berupa komputer, printer, dan alat-alat yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan publik sudah terpenuhi dengan baik sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

“untuk fasilitas seperti komputer, printer, kertas HVS dan alat penunjang lainnya untuk sekarang sudah memadai bagi Aparatur Gampong untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Keuchik sendiri sebagai Kepala Pemerintahan Gampong juga turut memastikan bahwa kebutuhan peralatan tersebut sudah terpenuhi dan memadai, agar masyarakat bisa mengakses pelayanan yang efektif, efisien, sehingga akan meningkat juga kualitas pelayanan yang kami Aparatur Gampong berikan”.³⁷

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Keuchik Gampong Meudheun juga menyatakan bahwa terkait fasilitas yang ada di Kantor Keuchik/Kantor Desa sudah memadai, karena sudah terdapat berbagai perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan oleh Aparatur Gmpong dalam melayani masyarakat yang merupakan sarana dan pra-sarana yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

“untuk sarana pra-sarana, fasilitasi untuk melaksanakan pelayanan publik, semuanya sudah memadai, dan saya sebagai Keuchik Gampong Meudheun juga memastikan bahwa semua fasilitas yang dibutuhkan itu sudah terpenuhi. Sehingga harapannya Aparatur Gampong ini dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena sudah ada alat penunjang, maka pelayanan publik juga diharapkan dapat meningkat kualitasnya, sehingga

³⁷ Hasil wawancara bersama Aparatur Gampong Meudheun (M. Isa, S.TP) Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada 16 Juni 2023.

masyarakat juga akan merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya akan pelayanan di Kantor Keuchik/Kantor Desa”.³⁸

Selanjutnya Keuchik Gampong Meudheun juga menuturkan bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat juga tersedia berbagai fasilitas yang ada di Gampong yaitu seperti sarana dan prasarana kantor Keuchik yang menyediakan tempat duduk, jaringan wifi; adanya sarana dan prasarana Tuha Peut dan Kepemudaan Gampong dan juga adanya sarana dan prasarana PKK, yang semuanya dapat diakses oleh Masyarakat Gampong Meudheun yang membutuhkan pelayanan tersebut.

“untuk fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini, Pemerintah Gampong itu juga menyediakan berbagai sarana dan prasarana, seperti sarana prasarana kantor Keuchik, sarana prasarana Tuha Peut, Kepemudaan dan juga sarana prasarana PKK yang semuanya bisa diakses oleh warga masyarakat Gampong Meudheun.”³⁹

Dari hasil wawancara di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Keuchik Gampong Meudheun dalam melaksanakan perannya sebagai fasilitator sudah cukup baik, akan tetapi masih ada sedikit kekurangan yang menjadi permasalahan bagi masyarakat yang ingin mengakses pelayanan, yaitu Keuchik yang sering susah untuk dijumpai pada jam kantor karena alasan tertentu. Selain daripada itu, terkait peran Keuchik untuk memastikan bahwa fasilitas sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Keuchik/Kantor Desa Gampong Meudheun

³⁸ Hasil Wawancara bersama T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada 16 Mei 2023.

³⁹ Hasil Wawancara bersama T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada 16 Mei 2023.

sudah terpenuhi dan memadai. Sehingga diharapkan dengan fasilitas yang memadai tersebut dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.



Gambar 4.1.
Fasilitas di Kantor Keuchik Gampong Meudheun

3. Peran Keuchik Gampong Meudheun Sebagai Mobilisator

Dalam melaksanakan perannya sebagai mobilisator, Keuchik Gampong Meudheun berperan untuk mengatur dan mengarahkan setiap masyarakat yang ingin mengakses pelayanan publik agar melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Selain itu Keuchik juga memberikan arahan kepada Aparatur Gampong agar dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik dalam melayani masyarakat. Keuchik bersama dengan Aparatur Gampong dalam hal ini memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tata cara untuk mengakses pelayanan publik yang ada di Kantor Keuchik/Kantor Desa Gampong Meudheun. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk upaya

Pemerintah Gampong dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan dari Aparatur Gampong Meudheun yang sesuai dengan prinsip keterbukaan informasi dalam melaksanakan pelayanan publik. Keuchik bersama Aparatur Gampong memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan untuk mengakses pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Keuchik Gampong Meudheun menyatakan bahwa, dalam melaksanakan perannya sebagai mobilisator Keuchik memberikan arahan kepada Aparatur Gampong terkait bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu, Keuchik bersama dengan Aparatur Gampong Meudheun juga memberikan informasi kepada masyarakat terkait persyaratan apa saja yang harus mereka penuhi ketika ingin mengakses pelayanan publik di Kantor Keuchik/Kantor Desa Gampong Meudheun.

“sebagai mobilisator, Keuchik tentunya berperan untuk mengarahkan Aparatur Gampongnya agar bisa melayani masyarakat Gampong dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu bersama-sama dengan Aparatur Gampong lainnya Keuchik juga memberikan informasi bagi masyarakat bahwa ketika mau mengurus sesuatu, atau mau mengakses pelayanan publik itu, terlebih dahulu harus melengkapi syarat-syarat yang sudah ditetapkan dan dibagikan. Hal ini bertujuan supaya pelayanan publik di Gampong Meudheun ini bisa dilaksanakan dengan baik dan meningkat kualitasnya”.⁴⁰

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Aparatur Gampong Meudheun bahwa Keuchik dalam melaksanakan perannya sebagai

⁴⁰Hasil wawancara bersama T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Jum'at, 16 Juni 2023

mobilisator atau penggerak memberikan arahan kepada Aparatur Gampong agar dapat melaksanakan tugas dan kewajiban dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya Keuchik juga mengarahkan Aparatur Gampong untuk memberikan informasi dan arahan kepada masyarakat bahwa masyarakat harus melengkapi persyaratan yang diperlukan ketika hendak mengakses pelayanan publik di Kantor Keuchik/Kantor Desa Gampong Meudheun.

“iya memang benar bahwasanya Keuchik itu memberikan arahan-arahan kepada Aparatur Gampong agar bisa melaksanakan tugas dan kewajiban kami dengan baik, hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu Keuchik melalui Aparatur Gampong juga memberikan arahan kepada masyarakat agar melengkapi syarat-syarat yang diperlukan ketika mau mengakses pelayanan di Kantor Keuchik”.⁴¹

Selanjutnya berdasarkan wawancara bersama Keuchik Gampong Meudheun menyatakan bahwa sebagai penggerak, Keuchik bersama Aparatur Gampong lainnya juga turut serta memberikan arahan dan menjadi penggerak kegiatan yang bersifat gotong royong, seperti adanya kegiatan gotong royong membersihkan lingkungan Gampong, gotong royong membersihkan tempat ibadah, dan juga gotong royong dalam kegiatan kepemudaan. Selain itu Keuchik bersama Aparatur Gampong lainnya juga menggerakkan masyarakat untuk bisa menyampaikan pendapat dan saran terkait pelayanan publik di Gampong Meudheun sehingga Pemerintah Gampong dapat menjadi jaringan aspirasi masyarakat

⁴¹ Hasil wawancara bersama Aparatur Gampong Meudheun (M. Isa, S.TP) Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada 16 Juni 2023.

dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

“sebagai penggerak, saya sendiri sebagai Keuchik dan juga aparatur Gampong lainnya juga menggerakkan kegiatan yang bersifat gotong royong, seperti kegiatan membersihkan lingkungan Gampong dan masjid sebagai tempat ibadah, gottong royong dalam kegiatan kepemudaan; dan juga Keuchik dan aparatur Gampong lainnya menjadi jaringan aspirasi bagi masyarakat dengan menggerakkan masyarakat untuk mau dan berani memberikan pendapat dan saran tentang pelayanan publik yang ada di Gampong Meudheun”.⁴²

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Keuchik Gampong Meudheun dalam melaksanakan perannya sebagai mobilisator atau penggerak sudah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan Keuchik memberikan arahan kepada Aparatur Gampong serta menghimbau dan memberikan informasi kepada masyarakat bahwa ketika ingin mengakses pelayanan publik yang ada di Kantor Keuchik/Kantor Desa, terutama sekali masyarakat harus memenuhi syarat-syarat terkait administrasi yang diperlukan sebelum mengakses pelayanan publik yang ada di Kantor Keuchik terutama yang berkaitan dengan pelayanan administratif.

⁴² Hasil wawancara bersama T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Jum'at, 16 Juni 2023



Gambar 4.2.
Aparatur Gampong Sedang Melaksanakan Pelayanan Kepada Masyarakat

4.2.2. Faktor Pendukung Peran Keuchik Gampong Meudheun Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

1. Faktor Aturan

Aturan merupakan salah satu faktor yang sangat penting yang menjadi pendukung peran Keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik karena menjadi asas legalitas bagi seorang Keuchik untuk dapat menjalankan tugas dan melaksanakan kewenangannya dalam Pemerintah Gampong. Berdasarkan Qanun Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong pada Pasal 26 ayat (1) dan (2) dijelaskan mengenai tugas, wewenang, hak dan kewajiban Keuchik sebagai pemimpin penyelenggaraan Pemerintahan Gampong. Dengan demikian Keuchik Gampong Meudheun memiliki landasan hukum yang sah dalam melaksanakan perannya untuk meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun dan mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan

publik tersebut. Selain itu, Keuchik juga memiliki kewenangan untuk memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada Aparatur Gampong sebagai pihak yang membantu Keuchik dalam menjalankan Pemerintahan Gampong.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama Tuha Peut Gampong Meudheun menyatakan bahwa dengan adanya Qanun Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintahan Gampong tersebut, maka Keuchik memiliki kewenangan untuk melaksanakan perannya sebagai pemimpin penyelenggaraan Pemerintah Gampong, termasuk melaksanakan perannya sebagai regulator, fasilitator dan mobilisator untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Gampong Meudheun. Dengan adanya legalitas tersebut, memberikan kewenangan kepada Keuchik untuk melakukan berbagai upaya dalam menjalankan tugas dan kewajibannya untuk menyelenggarakan Pemerintahan Gampong yang memberikan pelayanan efektif, efisien dan berkualitas.

“tentu saja dengan adanya Qanun Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 ini menjadi asas atau dasar hukum bagi Keuchik untuk menjalankan tugas dan kewajibannya selama dia menjabat. Hal ini termasuk dalam menjalankan perannya sebagai regulator, fasilitator dan mobilisator dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Gampong Meudheun. Dengan adanya peraturan itu, Keuchik dan Aparatur Gampong lainnya diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan Pemerintahan Gampong selama itu tidak bertentangan dengan nilai-nilai moral dan tidak bertentangan dengan peraturan-peraturan yang ada”.⁴³

⁴³ Hasil wawancara bersama Tuha Peut (Nuruzzahri) Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada Hari Sabtu, 17 Juni 2023.

Pernyataan serupa juga dinyatakan oleh Keuchik Gampong Meudheun bahwa Keuchik dalam melaksanakan perannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik didukung dengan adanya dasar hukum yang jelas dan kuat, yaitu Qanun Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong tersebut.

“Qanun Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 ini menjadi salah satu asas legalitas seorang Keuchik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Termasuk peran yang dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan publik tersebut. Dengan adanya asas hukum yang sah tersebut, Keuchik diberikan perlindungan hukum atas setiap kebijakan yang dibuat selama itu tidak bertentangan dengan peraturan yang ada dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat”.⁴⁴

Dari pernyataan hasil wawancara di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Keuchik dalam melaksanakan perannya untuk meningkatkan pelayanan publik memiliki dasar hukum yang jelas dan sah, yaitu Qanun Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong yang terdapat dalam Pasal 26 ayat (1)-(4). Dengan adanya dasar hukum tersebut, Keuchik selaku pemimpin penyelenggaraan Pemerintahan Gampong mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan selama itu tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan peraturan yang ada.

2. Faktor Pendapatan

Selain faktor aturan sebagai legalitas Keuchik dalam melaksanakan perannya, faktor pendapatan juga menjadi salah satu faktor pendukung bagi

⁴⁴ Hasil wawancara bersama T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Jum'at, 16 Juni 2023.

Keuchik dalam melaksanakan perannya untuk meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun. Pendapatan yang diterima oleh Keuchik merupakan insentif berupa gaji, tunjangan dan penerimaan lain yang sah yang sesuai dengan kemampuan keuangan Gampong yang dibayarkan setiap bulannya sesuai dengan kinerja, tanggung jawab dan peran yang dijalankan oleh Keuchik Gampong Meudheun. Pendapatan yang diterima bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kedisiplinan serta untuk meningkatkan kinerja dari Keuchik sebagai pemimpin penyelenggaraan Pemerintahan Gampong.

Dengan demikian, pelaksanaan peran Keuchik untuk meningkatkan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelaksanaan tugas dan kewajiban dari Keuchik yang sebelumnya sudah di atur dalam Qanun Aceh Jaya Nomor 4 tahun 2018 tentang Pemerintahan Gampong. Dalam prinsip manajemen Sumber Daya Manusia, insentif berupa gaji dan tunjangan yang dibayarkan diharapkan dapat menjadi motivasi bagi para pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya, demikian pula dengan Keuchik Gampong Meudheun yang diharapkan juga agar pendapatan yang dibayarkan setiap bulannya dapat menjadi motivasi agar dapat terus melaksanakan perannya untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Gampong Meudheun.

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil wawancara bersama Tuha Peut Gampong Meudheun menyatakan bahwa Keuchik selaku kepala pemerintahan Gampong Meudheun menerima insentif berupa gaji dan tunjangan setiap bulannya yang berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDesa) yang bersumber dari Alokasi Dana Desa (ADD). Tidak

hanya pendapatan Keuchik, akan tetapi pendapatan seluruh Aparatur Gampong dibayarkan dari APBDesa tersebut.

“untuk pendapatan yang diterima oleh Kecuhik itu dibayarkan setiap bulan yang berasal dari APBDesa yang sumbernya itu dari ADD. Tidak hanya gaji Keuchik saja, tapi gaji seluruh Perangkat Gampong juga dibayarkan dari dana tersebut”.⁴⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh Aparatur Gampong dalam wawancaranya bersama peneliti yang menyatakan bahwa

“Keuchik selaku pemimpin Pemerintahan Gampong mendapatkan insentif setiap bulannya yang dibayarkan melalui APBDes, insentif yang diberikan tersebut berupa gaji dan tunjangan yang diterima oleh Keuchik selama masa jabatannya”.⁴⁶

Dari pernyataan hasil wawancara di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa faktor pendapatan merupakan salah satu faktor pendukung pelaksanaan peran Keuchik Gampong Meudheun dalam meningkatkan pelayanan publik. Seperti yang sudah diatur dalam Qanun Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong bahwa insentif tersebut dibayarkan setiap bulannya berupa gaji dan tunjangan serta pendapatan lain yang sah yang sesuai dengan kemampuan Gampong. Pendapatan tersebut diharapkan dapat memberi motivasi serta rasa penghargaan kepada Keuchik Gampong Meudheun dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

⁴⁵ Hasil wawancara bersama Tuha Peut (Sulaiman) Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Sabtu, 17 Juni 2023.

⁴⁶ Hasil wawancara bersama T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Jum'at, 16 Juni 2023.

3. Faktor Sarana dan Pra-sarana

Faktor lainnya yang menjadi pendukung pelaksanaan peran Keuchik Gampong Meudheun dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu adanya sarana dan pra-sarana yang memadai. Sarana dan pra-sarana yang memadai sangat diperlukan untuk menunjang kinerja Keuchik dan Aparatur Gampong lainnya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik di Kantor Keuchik/Kantor Desa.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Keuchik Gampong Meudheun terkait sarana dan pra-sarana yang ada di Kantor Keuchik/Kantor Desa Gampong Meudheun sudah cukup memadai, seperti tersedianya komputer, printer, HVS, ATK dan sarana pra-sarana lainnya yang dibutuhkan untuk menunjang kinerja Pemerintah Gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“dalam pelaksanaan peran Keuchik untuk meningkatkan pelayanan publik, sarana pra-sarana yang ada di Kantor Keuchik/Kantor Desa sejauh ini sudah cukup memadai, seperti sudah tersedia komputer, printer, kertas HVS, ATK dan sarana pra-sarana lainnya yang dibutuhkan untuk menunjang kinerja Aparatur Gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.⁴⁷

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Aparatur Gampong Meudheun dalam wawancaranya bersama peneliti yang menyatakan bahwa:

“adanya sarana pra-sarana di Kantor Keuchik/Kantor Desa Gampong Meudheun diharapkan tidak hanya menjadi faktor pendukung kinerja Keuchik dalam menjalankan perannya, akan tetapi juga menjadi pendukung dan penunjang kinerja Aparatur Gampong Meudheun agar terus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian juga menunjukkan bahwa

⁴⁷ Hasil wawancara bersama T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Jum'at, 16 Juni 2023.

peran Keuchik untuk meningkatkan pelayanan publik serta adanya kerjasama antar Aparatur Gampong dan didukung dengan sarana pra-sarana yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik”.⁴⁸

Dari pernyataan hasil wawancara di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa sarana pra-sarana merupakan faktor pendukung yang tidak kalah penting dengan faktor lainnya. Dengan adanya sarana pra-sarana yang memadai dapat menunjang kinerja Keuchik dalam menjalankan perannya untuk meningkatkan pelayanan publik, serta membantu Aparatur Gampong untuk menjalankan tugas dan kewajibannya untuk membantu tugas Keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan adanya sarana pra-sarana yang memadai diharapkan kinerja Aparatur Gampong semakin efektif dan efisien sehingga bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat Gampong Meudheun.

4.2.3. Faktor Penghambat Peran Keuchik Gampong Meudheun dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran merupakan salah satu faktor yang masih menjadi penghambat dalam pelaksanaan peran Keuchik Gampong Meudheun dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong tersebut. Hal ini dikarenakan masih adanya Aparatur Gampong yang memiliki kesadaran yang kurang dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam membantu Keuchik untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

⁴⁸ Hasil wawancara bersama Aparatur Gampong Meudheun (Effendi) Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Jum'at, 16 Juni 2023.

Kurangnya kesadaran untuk melayani masyarakat tersebut muncul karena kurang pemahannya seorang Aparatur Gampong tentang tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya, sehingga hal tersebut akan berdampak pada kinerja yang kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama masyarakat Gampong Meudheun menyatakan bahwa ketika masyarakat ingin mengakses pelayanan di Kantor Keuchik/Kantor Desa terutama terkait pelayanan administratif, masih ada saja Aparatur Gampong yang kurang memiliki kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap kurangnya kesadaran yang sering dijumpai masyarakat yaitu sikap acuh tak acuh dari oknum Aparatur Gmpong terhadap masyarakat yang ingin mengakses pelayanan publik tersebut. Sikap tersebut membuat masyarakat merasa kurang nyaman karena merasa di acuhkan ketika hendak mengurus sesuatu.

“yang masih ada di dapati itu oknum Aparatur Gampong yang acuh ketika masyarakat datang ingin mengurus sesuatu. Seakan-akan dia tidak sadar sama tugas dan kewajiban dia sebagai Aparatur Gampong. Pastinya saya pribadi sebagai masyarakat merasa tidak nyaman jika ada oknum Aparatur Gampong yang seperti itu. Memang tidak semuanya, tapi tetap saja itu namanya tidak ada sikap untuk melayani yang memang seharusnya menjadi tugas dia”.⁴⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh masyarakat lainnya dalam wawancaranya bersama peneliti yang menyatakan bahwa:

“iya memang benar masih ada Aparatur Gampong yang kurang kesadaran dalam melayani masyarakat. Akan tetapi tidak semuanya begitu, hanya 1-2 orang saja. Sikap yang paling sering ditemui itu

⁴⁹ Hasil wawancara bersama Masyarakat (Mawardi) Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Minggu, 18 Juni 2023.

ya sikap acuh tak acuh, jadi masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Harapannya kedepannya semoga bisa lebih diperbaiki lagi, karena untuk yang lainnya sudah cukup bagus, hanya ada oknum Aparatur Gampong yang masih minim kesadaran untuk melayani masyarakat”.⁵⁰

Dari pernyataan hasil wawancara di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan peran Keuchik untuk meningkatkan pelayanan publik, masih terdapat oknum Aparatur Gampong yang masih memiliki kurangnya kesadaran dalam melayani masyarakat, mengingat hal tersebut merupakan tugas dan kewajibannya dalam membantu Keuchik untuk mewujudkan tujuan agar kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan berkualitas.

2. Sumber Daya Manusia

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam sebuah organisasi pemerintahan termasuk Pemerintahan Gampong, Sumber Daya Manusia yang profesional dan bertanggung jawab merupakan salah satu faktor yang sangat diperlukan. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dalam suatu organisasi. Akan tetapi, pada kenyataan saat ini faktor Sumber Daya Manusia juga masih menjadi salah satu hambatan atau kendala yang harus dihadapi dalam pelaksanaan peran Keuchik Gampong Meudheun untuk meningkatkan pelayanan publik di Gampong tersebut.

Berdasarkan wawancara bersama Keuchik Gampong Meudheun menyebutkan bahwa permasalahan Sumber Daya Manusia (SDM) memang

⁵⁰ Hasil wawancara bersama masyarakat (Akmal) Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Minggu, 18 Juni 2023.

masih menjadi permasalahan yang harus dihadapi dalam Pemerintahan Gampong. Pasalnya masih ada Aparatur Gampong yang masih kurang mengerti tentang bagaimana standar operasional dalam memberikan pelayanan publik, hal tersebut bisa terjadi karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang hal tersebut. Hal ini tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi Pemerintah Gampong terutama Keuchik untuk membina Aparaturnya agar dapat sejalan dengan pelaksanaan perannya untuk meningkatkan pelayanan publik.

“masalah SDM ini memang sering kali muncul dimana-mana, bukan karena mereka tidak tahu sama sekali, akan tetapi mereka hanya masih kurang memahami tentang standar operasional pelayanan publik itu. Oleh karenanya, ini jadi pekerjaan rumah bagi saya selaku Keuchik dan juga Aparatur Gampong lainnya bagaimana caranya kualitas SDM kita harus lebih meningkat lagi, apakah nanti kembali kita membina dan memberikan pemahaman terkait pelayanan publik itu standarnya bagaimana, dan lain sebagainya”.⁵¹

Selanjutnya salah satu Aparatur Gampong juga menuturkan bahwa memang benar adanya masih terdapat SDM yang masih kurang memahami terkait bagaimana sistem dan standar operasional dalam melayani masyarakat, contohnya seperti pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lama dari yang seharusnya bisa selesai dengan cepat, atau masih terdapat kesalahan ketika membuat surat dan lain sebagainya. Keadaan seperti ini jika terus dibiarkan tentu saja akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan peran Keuchik untuk meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun, sehingga harus ada pembinaan dan sosialisasi lebih

⁵¹ Hasil wawancara bersama T. Yusmin, Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Jum'at, 16 Juni 2023.

lanjut kepada seluruh Aparatur Gampong terkait bagaimana SOP dalam melaksanakan pelayanan publik yang seharusnya dilakukan, sehingga kedepannya diharapkan agar pelayanan publik di Gampong Meudheun bisa menjadi lebih baik dan berkualitas daripada sebelumnya.

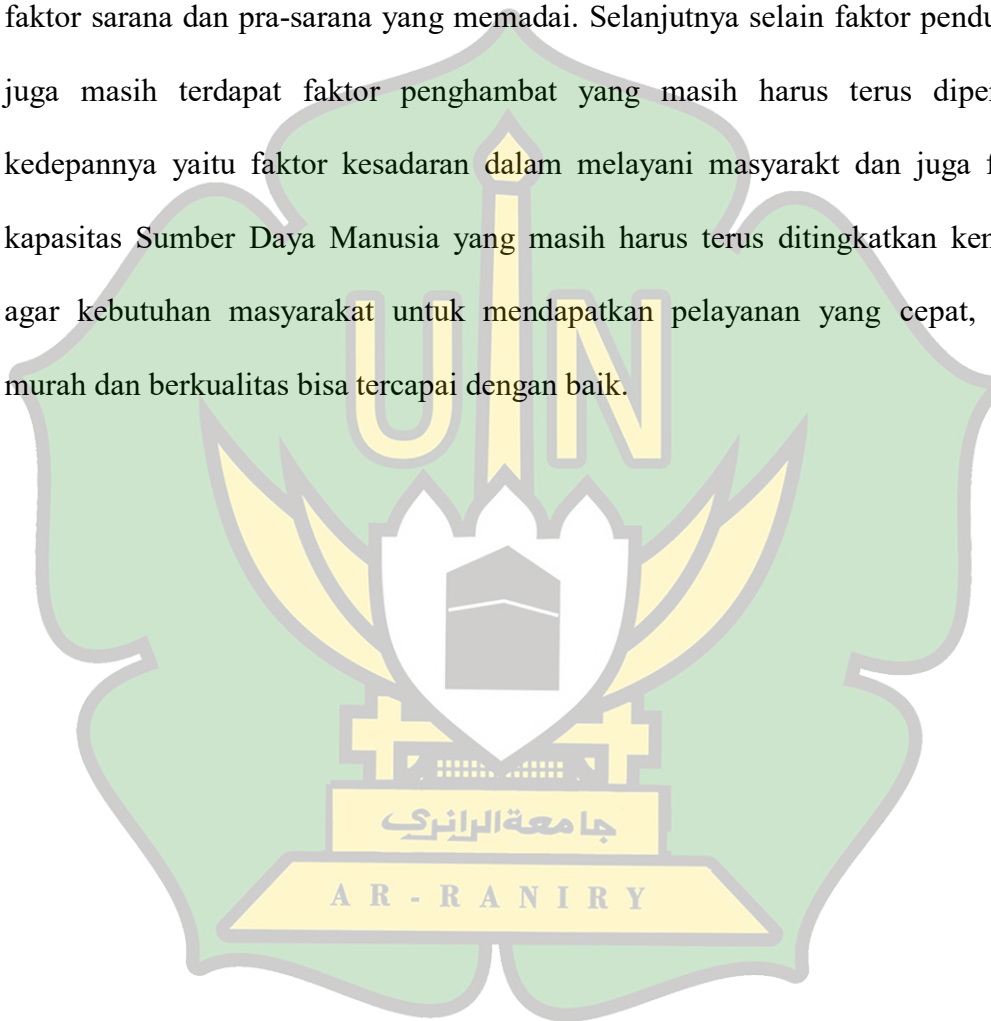
“tidak bisa kita pungkiri masih ada SDM yang kurang paham itu, terutama terkait SOP pelayanan. Sebenarnya ada beberapa faktor juga, tapi yang paling utama adalah faktor ketidaktahuan. Oleh karena itu kedepannya ini harus ada pembinaan lagi bagi Aparatur Gampong secara keseluruhan, agar Aparatur Gampong ini benar-benar bisa paham akan tugas dan kewajibannya dan SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena jika dibiarkan dikhawatirkan hal seperti ini akan terus berlanjut dan menjadi semakin menghambat pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan berkualitas”.⁵²

Dari pernyataan hasil wawancara tersebut, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) juga masih menjadi faktor penghambat peran Keuchik dalam meningkatkan pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena faktor ketidaktahuan atau kurangnya pemahaman terhadap *Standard Operational Prosedur* (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan jauh dari kata efektif dan efisien.

Dari keseluruhan pembahasan dan hasil wawancara tersebut di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan peran Keuchik Gampong Meudheun untuk meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya sebagai regulator, fasilitator dan mobilisator belum cukup baik. Masih ada beberapa hal yang juga harus

⁵² Hasil wawancara bersama Aparatur Gampong Meudheun (Effendi) Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, Pada hari Jum'at, 16 Juni 2023.

diperbaiki lagi terutama terkait Keuchik yang sering susah dijumpai di Kantor Keuchik/Kantor Desa pada saat jam kerja karena kesibukan menghadiri acara di dalam maupun luar daerah. Selanjutnya terdapat 3 (tiga) faktor pendukung dalam pelaksanaan peran Keuchik tersebut yaitu faktor aturan, pendapatan dan juga faktor sarana dan pra-sarana yang memadai. Selanjutnya selain faktor pendukung juga masih terdapat faktor penghambat yang masih harus terus diperbaiki kedepannya yaitu faktor kesadaran dalam melayani masyarakat dan juga faktor kapasitas Sumber Daya Manusia yang masih harus terus ditingkatkan kembali, agar kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, murah dan berkualitas bisa tercapai dengan baik.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan judul Peran Keuchik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya, berdasarkan data dan pembahasan yang ada maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Keuchik Gampong Meudheun dalam melaksanakan perannya sebagai regulator, fasilitator dan mobilisator untuk meningkatkan pelayanan publik di Gampong Meudheun belum berjalan dengan cukup baik. Dalam pelayanan publik di Gampong Meudheun Keuchik menghimbau Aparatur Gampong dan masyarakat serta melaksanakan peraturan dan kebijakan yang sudah dikeluarkan oleh Pemerintah terkait standar operasional pelayanan publik. Selanjutnya Keuchik Gampong Meudheun bersama dengan Aparatur Gampong juga memberikan kemudahan dalam akses pelayanan publik kepada masyarakat agar dapat mengakses pelayanan publik yang cepat, tepat dan murah dan didukung dengan fasilitas yang memadai. Kemudian, Keuchik Gampong Meudheun bersama Aparatur Gampong juga mengarahkan dan mengatur masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat yang diperlukan untuk dapat mengakses pelayanan publik. Selain itu Keuchik Gampong Meudheun juga memberikan informasi terkait pelaksanaan pelayanan di Gampong Meudheun agar terwujudnya prinsip transparansi dan akuntabilitas.

2. Dalam pelaksanaan peran Keuchik untuk meningkatkan pelayanan Publik di Gampong Meudheun, terdapat 3 (tiga) faktor pendukung, yaitu (1) faktor aturan yang memberikan legalitas kepada Keuchik untuk menjalankan tugas dan kewajibannya berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong pasal 26 ayat (1)-(4); (2) faktor pendapatan yang berupa insentif yang dibayarkan kepada Keuchik setiap bulannya berupa gaji, tunjangan dan pendapatan lainnya yang sah sesuai dengan kemampuan keuangan gampong sebagai bentuk insentif atas pelaksanaan tugas dan kewajibannya serta sebagai bentuk motivasi untuk meningkatkan kinerja; (3) faktor sarana prasarana yang ada di Kantor Keuchik Gampong Meudheun yang cukup memadai sebagai alat penunjang kinerja dari Keuchik dan Aparatur Gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Selain faktor pendukung juga terdapat 2 (dua) faktor penghambat, yaitu (1) faktor kesadaran, kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh oknum Aparatur Gampong membuat masyarakat merasa tidak nyaman pada saat ingin mengakses pelayanan karena oknum Aparatur Gampong bersikap acuh tak acuh. Hal tersebut menjadi suatu permasalahan terkait dengan etika pelayanan publik. (2) Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih ada beberapa Aparatur yang masih belum cukup paham tentang standar perasional pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

5.2. Saran

1. Kepada Keuchik Gampong Meudheun agar lebih bisa menyesuaikan antara kegiatan pada jam kerja dengan kegiatan diluar jam kerja. Hal ini diharapkan agar kedepannya masyarakat yang ingin mengurus pelayanan terkait pelayanan administratif bisa lebih mudah untuk menemui Keuchik di kantornya pada saat jam kerja. Sehingga perannya untuk mningkatkan pelayanan publik juga bisa lebih maksimal.
2. Kepada Pemerintah Gampong agar dapat meningkatkan lagi kesadaran dan pemahaman terkait standar operasional pelayanan publik yang baik dan benar agar kedepannya keluhan msyarakat terkait oknum Aparatur Gampong yang bersikap acuh tak acuh bisa di minimalisir atau bahkan hilang sama sekali, agar dapat terwujudnya pelayanan publik yang baik dan berkualitas.
3. Kepada masyarakat agar selalu kritis terhadap Pemerintah Gampong dan bernai menyampaikan pendapat terkait kekurangan-kekurangan yang di dapati pada saat mengakses pelayanan publik yang ada di Kantor Keuchik Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Rujukan Buku:

Buku Saku Fasilitator. *Coral Triagle Center*. 2014. Hlm. 1

Ghony, M. Junaidi, Almanshur, Fauzan. 2012, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media), Cetakan I.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi: Ke-II (Dua). Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta

Milles dan Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992)

Poltak Sinambela, Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

S. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara : 2006, jilid VIII)

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, Sumardi, “*Metode Penelitian*” (Jakarta : Rajawali, 1987)

Daftar Rujukan Jurnal:

Abdullah Sineke, dkk. *Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Atoga Timur Kecamatan Motongkad*. Jurnal EKSEKUTIF Vol. 1 No. 1. 2017.

Halimah, Halik. *Fungsi Keuchik Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Glumpang Baro Kabupaten Pidie*. Jurnal Warta Edisi: 61. Universitas Dharmawangsa. Juli 2019.

Hidayanah s. *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Efektifitas Pelayanan Masyarakat di Desa Karelayu Kecamatan Tamalatea Kabupaten Jenoponto*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. 2020.

Kristiana Purba, dkk. *Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Desa Pinabetengan Selatan Kecamatan*

Tompaso Barat Kabupaten Minahasa). Jurnal Administrasi Publik Vol.2No. 029, 2015.

Lantadea , S.B., dkk. *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon*. Jurnal Administrasi Publik Vol. 04 No. 048. 2017.

Maysyurah Turriza. *Peran Pemerintah Gampong dalam Meningkatkan Kegiatan Keagamaan di Gampong Doy, Banda Aceh*. Jurnal Riset dan Pengabdian Masyarakat. Vol. 1, No. 2. 2021.

Novianti, Dewi. 2013. *Kebermaknaan Hidup Penyandang Disabilitas Fisik Yang Berwirausaha (Penelitian Fenomenologi Pada Tiga Orang Penyandang Disabilitas Fisik yang Berwirausaha di Kota Bandung)*, Universitas Pendidikan Indonesia.

Novisto Sirimasa, dkk. *Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol.1 No. 1 Tahun 2018, FISIP Universitas Sam Ratulangi.

Pakeh, Aduwina. *Peran Keuchik dalam Penyelenggaraan Pembangunan di Gampong Lawet Kecamatan Pante Ceureumen Kabupaten Aceh Barat*. Jurnal Public Policy, Universitas Teuku Umar. November 2015.

Purba, Justina Nuriati. *Pemberdayaan Masyarakat Desa di Kecamatan Panombeian Panei Kabupaten Simalungun (Studi tentang Program Bantuan Pembangunan Nagori/Kelurahan (Bpn/K))*. Thesis Program Studi Pembangunan Universitas Sumatera Utara (Medan). 2008.

Solechan. *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik*. Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 3, Agustus 2019. ISSN. 2621-2781. - R A N I R Y

Susana, Vina. *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar*. Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry Banda Aceh. 2020.

Wijayanto, Eko D., *Kepala Desa Dengan Badan Permusyawaratan Desa Dalam Membentuk Peraturan Desa*, Jurnal Independent Vol. 2 No.1.

Daftar Rujukan Kebijakan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (<https://peraturan.bpk.go.id>)

Pemerintah Desa dalam Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada pasal 26 ayat (2)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1 ayat (43).

Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemerintah Gampong, pada Pasal 1 Ayat (7-9).

Daftar Rujukan Media Online:

<https://repository.uin-suska.ac.id/18731/7/7.%20BAB%20II%20%281%29.pdf>

<https://repository.usm.ac.id>

<https://www.scribd.com/doc/147457072/Pengertian-Analisis-Data>

<https://meudheun.sigapaceh.id/dashboard/sejarah/>



DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Dekan Fisip UIN Ar-raniry Banda Aceh

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 2729/Un.88/FISIP/Kp.07.6/10/2022

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, Perindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
 - 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KM.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.07.5/01/2016 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 28 September 2022
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan
PERTAMA :
- Menunjuk Saudara **جامعة الرانيري**
 - 1. Dr. Muslim Zainuddin, M.Si. Sebagai pembimbing pertama
 - 2. Zaki Fuad Khalil, S.IP., M.Si. Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi - : **RANIRY**
- Nama : Lia Maisarah
NIM : 180802140
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Peran Kluchik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya
- KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 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 : 21 Oktober 2022

Dr. Rektor
Dekan,

(Meji Mutia)

Tersutan :

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

2. Surat Penelitian



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopekma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-3557331, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2286/Un. 08/FISIP.L/PP.00.9/11/2023
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
KANTOR KEUCHIK GAMPONG MEUDHEUN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Lia Maisarah / 180802140**
Semester/Jurusan : **XI / Ilmu Administrasi Negara**
Alamat sekarang : **Jeulingke**

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 **PERAN KEUCHIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI GAMPONG MEUDHEUN KECAMATAN JAYA KABUPATEN ACEH JAYA**

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

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 26 November 2023
an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 27 Mei 2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

3. Dokumentasi Penelitian





جامعة الرانيري
AR - RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lia Maisarah
Tempat/ Tanggal Lahir : Meudheun, 05 April 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Pekerjaan : Mahasiswa
Status : Belum Kawin
Alamat : Desa Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya
No. HP : 085213589737
Email : 180802140@student.ar-raniry.ac.id

Nama Orang Tua

a. Ayah : Nasruddin
b. Pekerjaan : Petani
c. Ibu : Cut Buleun
d. Pekerjaan : Pedagang
e. Alamat : Desa Meudheun Kecamatan Jaya Kabupaten Aceh Jaya

Riwayat Pendidikan

- a. SD : SD Negeri 6 Jaya
b. SMP : SMP Negeri 2 Jaya
c. SMA : MA Swasta Lamno
d. Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan/Ilmu Administrasi Negara