

**PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI  
GAMPONG MEUNASAH TUTONG KECAMATAN  
MONTASIK KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**Rauzatul Rizkia  
NIM. 180802135**

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2023 M / 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rauzatul Rizkia  
NIM : 180802135  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Meunasah Tutong, 25 Agustus 2000  
Alamat : Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik  
Kabupaten Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Skripsi ini saya:

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

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata 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.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 31 Oktober 2023

Yang Menyatakan



Rauzatul Rizkia  
NIM. 180802135

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI  
GAMPONG MEUNASAH TUTONG KECAMATAN  
MONTASIK KABUPATEN ACEH BESAR**

**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



Pembimbing I,

**Dr. Mahmuddin, M. Si.**  
NIP. 197210201997031002

Pembimbing II,

**Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si.**  
NIDN. 2019119001

**LEMBAR PENGESAHAN SIDANG**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI GAMPONG**  
**MEUNASAH TUTONG KECAMATAN MONTASIK**  
**KABUPATEN ACEH BESAR**


**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: Selasa, 19 Desember 2023 M  
6 Jumadil Akhir 1445 H

Ketua,

Sekretaris,


  
Dr. Mahmuddin, M.Si.  
NIP. 197210201997031002

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

Penguji I,

Penguji II,


  
Muazzinah, B.Sc., MPA.  
NIP. 198411252019032012

  
Safwan, S.E., M.Si.  
NIDN. 1321017801

Mengetahui

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



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

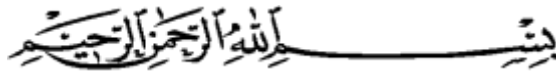
## ABSTRAK

Terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan administrasi di Gampong Meunasah Tutong seperti pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang kurang efektif dan efisien serta belum tersedianya standar komponen pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong serta tantangan pelayanan administrasi pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan penelitian yaitu aparatur gampong dan masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong dilihat dari aspek kesederhanaan pelayanan dilakukan tidak berbelit-belit, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Aspek kejelasan layanan diberikan sesuai persyaratan teknis dan administratif. Aspek kepastian waktu layanan diberikan tidak mempunyai kepastian terkait jam kerja. Aspek akurasi layanan menghindari terjadi kesalahan produk yang dibutuhkan masyarakat. Aspek keamanan aparatur Gampong Meunasah Tutong menciptakan rasa aman dan tenang kepada masyarakat. Aspek tanggung jawab harus mengetahui pihak aparatur gampong. Kelengkapan Sarana dan Prasarana layanan administrasi di Gampong Meunasah Tutong belum memadai. Tantangan pelayanan administrasi pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong yaitu tantangan dalam mekanisme atau prosedur kerja belum adanya standar operasional khusus dari gampong, melainkan hanya berpedoman pada peraturan perundang-undangan dari pemerintah, dan tantangan lainnya tidak adanya kantor keuchik yang menjadi pusat sentra dalam pelayanan. Oleh karena itu secara prosedur layanan administrasi sudah dilakukan sesuai ketentuan, namun dalam aspek ketersediaan sarana dan prasarana yang seharusnya ada dalam memberikan layanan, namun di Gampong Meunasah Tutong ada yang belum lengkap bahkan terdapat sarana dan prasarana yang tidak ada sama sekali.

A R - R A N I R Y

**Kata Kunci:** *Pelayanan Administrasi, Administrasi Pemerintahan, Pemerintahan Gampong*

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pelayanan Administrasi Pemerintahan Di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar”**. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam peneliti limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam jahiliyah ke alam islamiyah, dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus peneliti selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muazzinah, M.P.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.
5. Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si, selaku penasehat akademik selama kuliah di Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
6. Dr. Mahmuddin, M., Si. selaku pembimbing I dan Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si, sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, tenaga serta solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini. Semoga segala yang diberikan menjadi amal jariyah di akhirat kelak.
7. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada peneliti.
8. Teristimewa peneliti persembahkan skripsi ini kepada Ayahanda tercinta Abdussamad dan Ibunda tercinta Elliswati yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, serta dorongan yang luar biasa selama peneliti mengikuti perkuliahan sampai menyelesaikan pendidikan. Terima kasih atas segala cinta yang telah Ayah dan Ibu berikan selama ini.
9. Kepada seluruh keluarga besar, sahabat tercinta dan seluruh teman-teman yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Ilhami you are the best support system.

11. Kepada rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 18. Terimakasih atas segala kerjasamanya.

12. Seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Semoga amal baiknya mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang peneliti miliki. Peneliti berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi peneliti. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alamin.



Banda Aceh, 31 Oktober 2023  
Peneliti,

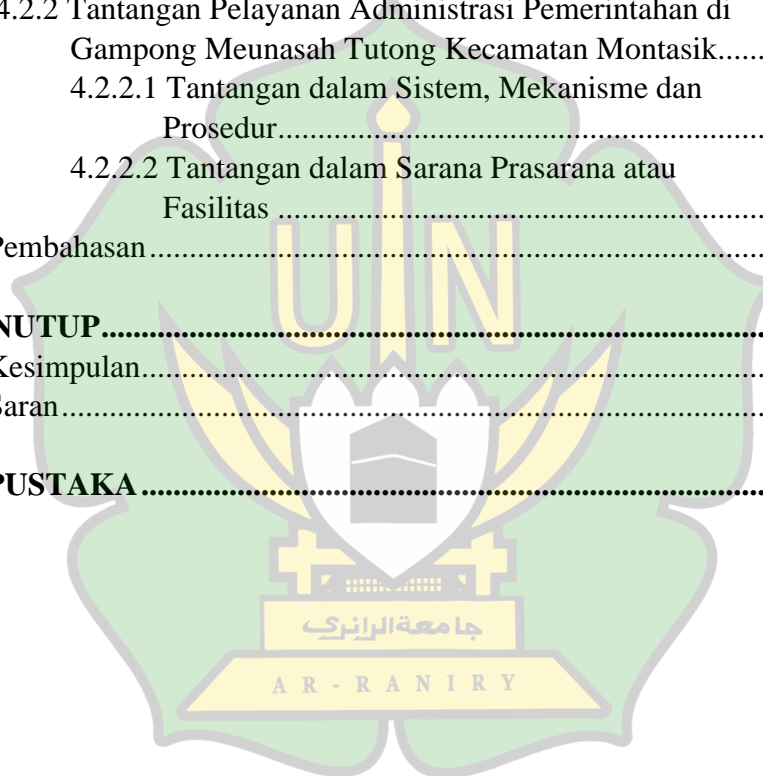
Rauzatul Rizkia  
NIM. 180802135



## DAFTAR ISI

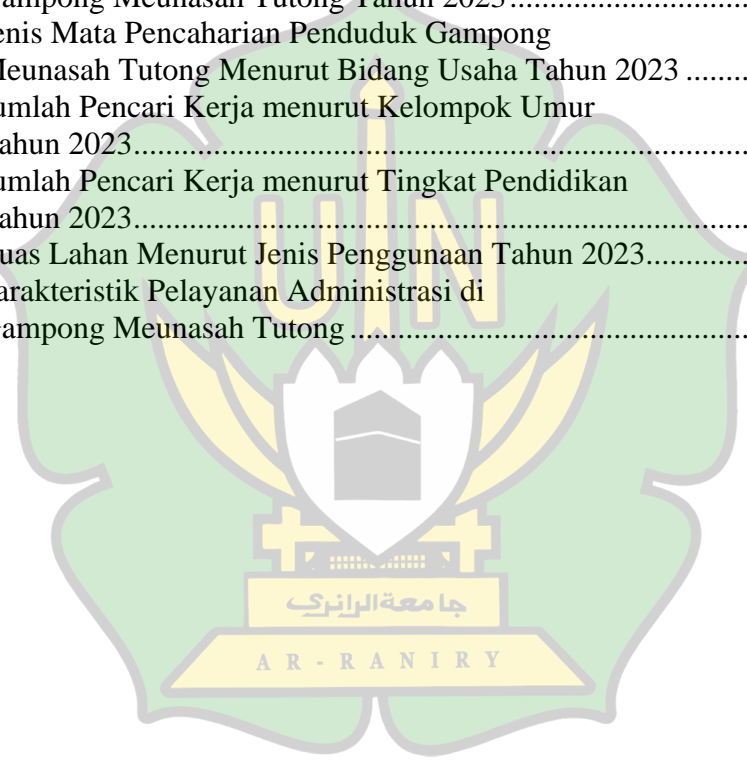
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Penjelasan Istilah.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Tinjauan Pustaka .....	12
2.2.1 Teori Pelayanan.....	12
2.2.2 Teori Administrasi .....	15
2.2.3 Teori Organisasi .....	19
2.3 Kerangka Berpikir .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	22
3.2 Fokus Penelitian .....	22
3.3 Lokasi Penelitian .....	23
3.4 Sumber Data .....	23
3.5 Informan Penelitian .....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.7 Teknik Analisa Data .....	26
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Gampong Meunasah Tutong .....	28
4.1.1 Geografis Gampong Meunasah Tutong .....	28
4.1.2 Wilayah Administratif Gampong Meunasah Tutong .....	30
4.1.3 Demografis Gampong Meunasah Tutong .....	31

4.1.4 Ekonomi Masyarakat dan Sumber Daya Alam	
Gampong Meunasah Tutong.....	33
4.1.5 Visi dan Misi Gampong Meunasah Tutong .....	36
4.2 Hasil Penelitian .....	38
4.2.1 Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong	
Meunasah Tutong Kecamatan Montasik .....	38
4.2.1.1 Kesederhanaan .....	38
4.2.1.2 Kejelasan.....	41
4.2.1.3 Kepastian Waktu.....	44
4.2.1.4 Akurasi.....	47
4.2.1.5 Keamanan .....	48
4.2.1.6 Tanggung Jawab .....	51
4.2.1.7 Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	54
4.2.2 Tantangan Pelayanan Administrasi Pemerintahan di	
Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik.....	55
4.2.2.1 Tantangan dalam Sistem, Mekanisme dan	
Prosedur.....	56
4.2.2.2 Tantangan dalam Sarana Prasarana atau	
Fasilitas .....	56
4.3 Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Dimensi dan Indikator Pelaksanaan Pelayanan Administrasi .....	22
Tabel 3.2	Informan Penelitian .....	24
Tabel 4.1	Pembagian Wilayah Administrasi Gampong Meunasah Tutong .....	30
Tabel 4.2	Perkembangan Jumlah penduduk Gampong Meunasah Tutong Tahun 2020 s/d 2023 .....	31
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk per Dusun Tahun 2021 s/d 2023 .....	32
Tabel 4.4	Jumlah Rumah Tangga, Penduduk dan Jenis Kelamin Gampong Meunasah Tutong Tahun 2023 .....	33
Tabel 4.5	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Gampong Meunasah Tutong Tahun 2023 .....	33
Tabel 4.6	Jenis Mata Pencaharian Penduduk Gampong Meunasah Tutong Menurut Bidang Usaha Tahun 2023 .....	33
Tabel 4.7	Jumlah Pencari Kerja menurut Kelompok Umur Tahun 2023 .....	34
Tabel 4.8	Jumlah Pencari Kerja menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2023 .....	34
Tabel 4.9	Luas Lahan Menurut Jenis Penggunaan Tahun 2023 .....	35
Tabel 4.10	Karakteristik Pelayanan Administrasi di Gampong Meunasah Tutong .....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Gampong Meunasah Tutong .....	29
Gambar 4.2 Denah Gampong Meunasah Tutong.....	30
Gambar 4.3 Bentuk Layanan Administrasi di Gampong Meunasah Tutong .....	40
Gambar 4.4 Jam Layanan Administrasi Gampong Meunasah Tutong .....	45
Gambar 4.5 Pengamanan Dokumentasi Hasil Layanan Administrasi .....	49
Gambar 4.6 Sarana dan Prasarana Layanan Administrasi Gampong Meunasah Tutong.....	55
Gambar 4.7 Gedung Serbaguna Gampong Meunasah Tutong.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Instrumen Wawancara
- Lampiran 2. Surat Keputusan (SK) Pembimbing
- Lampiran 3. Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian
- Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Untuk mendorong percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat, salah satu program yang dapat dilakukan oleh pemerintahan desa yaitu melalui peningkatan administrasi pemerintahan desa. Administrasi pemerintahan desa berpengaruh dalam kelancaran jalannya pemerintahan desa. Dalam penyelenggaraan fungsi otonom, berarti desa mengatur sendiri rumah tangganya, termasuk segala urusan administrasi pemerintahannya. Administrasi desa merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintahan desa karena merupakan fondasi dalam memperkuat dan mengembangkan pemerintahan desa.<sup>1</sup>

Menurut Liang Gie dalam Ali Mufiz menyebutkan bahwa “Administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian Ilmu Administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia”.<sup>2</sup>

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa menyebutkan bahwa “Administrasi

---

<sup>1</sup> Dariyono. (2019), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi, *Peran Kepala Desa Sekernan Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan Berdasarkan asas Tugas Pembantuan.*

<sup>2</sup> Ali Mufiz, (2004), *Pengantar Administrasi Negara*, ((Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka), hal. 1-4.

Pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa”.<sup>3</sup>

Agar manajemen pemerintahan desa menjadi lebih efektif dan efisien maka perlu dilakukan penataan administrasi, dimana penataan administrasi merupakan pencatatan data dan informasi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintahan Desa telah berkembang dalam berbagai bentuk, sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.<sup>4</sup>

Secara lebih operasional Undang-Undang Otonomi Daerah mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan diarahkan untuk memberikan kewenangan yang lebih luas kepada Pemerintah Daerah dengan maksud meningkatkan pelayanan dan partisipasi aktif masyarakat terhadap pelaksanaan pembangunan disegala bidang.<sup>5</sup>

Sebagaimana Abdul Nashar, Haeriyah dalam Siagian menyebutkan bahwa agar desa mampu menggerakkan, mengatur, mengendalikan, dan mendorong masyarakat untuk memajukan desa dengan pembangunannya, dibutuhkan seorang kepala desa dan perangkat desa yang berhasil guna, professional. Selain itu juga perangkat desa juga harus bersih, produktif, berwibawa, kreatif, transparan,

---

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

<sup>4</sup> Siti Umaliyah, Doni Fitriyanto. (2021). *Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa-Desa Kecamatan Pakel Tulungagung*. Jurnal Otonomi, Vol.21(2).

<sup>5</sup> Ibid

inovatif, peka, antisipati, serta juga mempunyai visi dalam pelaksanaan tugas Pemerintahan Desa.<sup>6</sup>

Administrasi Pemerintahan Desa dapat berjalan dengan baik apabila kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan dan menerapkan administrasi desa handal dan memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas yang diberikan. Kemajuan dari suatu desa ditentukan dengan kapasitas dan kapabilitas dari para pelaku dalam tata kelola administrasi yang diterapkan, namun disamping sumber daya manusia yang baik juga harus diiringi dengan efisien dan efektifnya penataan yang dilakukan sehingga dalam teknis penyelenggaraannya tidak akan mendapatkan masalah.<sup>7</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan.<sup>8</sup>

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bahwa pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan yaitu ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana seperti kantor keuchik, peralatan kantor, komputer dan berbagai perlengkapan lainnya.

---

<sup>6</sup> Abdul Nashar, Haeriyah. (2022). *Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Langgea Indah Kecamatan Angata Kabupaten Konawe Selatan*. Jurnal Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, Vol.2 (1), 17-30.

<sup>7</sup> Ibid

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa



Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan menjadi salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada dalam ruangan pelayanan<sup>9</sup>. Pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan.

Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan administrasi di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar belum memadai, seperti belum tersedianya kantor keuchik, sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam pengurusan administrasi. Namun sebagai pengganti kantor keuchik adanya gedung serbaguna sebagai gedung multifungsi yang dapat difungsikan sebagai tempat pelayanan masyarakat. Pelaksanaan administrasi gampong harus dikerjakan di rumah sekretaris gampong akibat dari gedung serbaguna untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi desa tidak difungsikan sebagaimana mestinya.

Ketiadaan kantor keuchik tersebut menyebabkan pelayanan administrasi pemerintahan desa tidak optimal. Tujuan kantor keuchik adalah untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat baik itu pelayanan administrasi antara pemerintah desa maupun masyarakat. Untuk terlaksananya fungsi

---

<sup>9</sup> Yayat Rakuyat. (2017), Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu*.

administrasi yang baik maka diperlukan adanya penunjang untuk tercapainya pelayanan administrasi.<sup>10</sup>

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar bahwa terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan pada bagian pelayanan administrasi, hal ini terlihat bahwa pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang kurang efektif dan efisien seperti dalam melakukan pelayanan administrasi umum dalam hal pembuatan KTP, untuk mendapatkan persyaratan tertentu, masyarakat masih harus mendatangi keberadaan aparatur gampong di rumahnya masing-masing, hal ini disebabkan karena tidak adanya kantor desa sebagai pusat layanan. Hal ini bisa terjadi dikarenakan belum tersedianya standar komponen pelayanan yang meliputi sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, sarana prasarana dan/atau fasilitas sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Untuk dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintah desa, di tiap-tiap pemerintahan desa dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung, diantaranya ialah harus adanya kantor keuchik dan fasilitas yang lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, mempersiapkan sumber daya (SDM) yang handal dan untuk mendukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai salah satunya kantor Keuchik yang representatif sebagai upaya pelayanan prima kepada masyarakat.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Vina Susana. (2020), Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh, *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.*

<sup>11</sup> Ibid

Pelayanan akan terlaksana dengan baik apabila pemerintah desa dapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pelayanan Administrasi Pemerintahan Di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar”. Semoga penelitian ini dapat membantu menyelesaikan permasalahan dalam bidang pelayanan administrasi di masa kini dan masa mendatang.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka identifikasi masalah penelitian ini adalah :

1. Lemahnya peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi pemerintahan desa di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik.
2. Terbatasnya kapasitas dalam memahami administrasi pemerintahan desa Meunasah Tutong Kecamatan Montasik dalam rangka penyelesaian terhadap administrasi desa yang sudah diterapkan pemerintah, baik sesuai Permendagri Nomor 47 Tahun 2016 maupun peraturan lainnya yang berhubungan dengan administrasi.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan diteliti, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?
2. Bagaimana Tantangan Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar
2. Untuk mengetahui Tantangan Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Untuk itu, kegunaan hasil penelitian mencakup beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- b. Hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi pemerintahan desa, khususnya aparatur pemerintahan desa, karena dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang pelayanan administrasi pemerintahan desa.

## 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini akan memberikan manfaat kepada masyarakat secara luas, karena dapat menambah khazanah pengetahuan terhadap ilmu administrasi negara yang berkenaan dengan pelayanan administrasi pemerintahan desa.

### 1.6. Penjelasan Istilah

1. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Hengki Perdana. (2019). *Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 7 (3)

2. Administrasi Pemerintahan adalah tata laksana dalam pengambilan keputusan dan/atau pejabat pemerintahan.<sup>13</sup>



---

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Beberapa penelitian yang pernah mengkaji hal serupa seperti penelitian oleh Vina Susanna Tahun 2020 dengan judul “Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar” dengan tujuan penelitian untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar dan untuk mengetahui sistematika pelayanan administrasi masyarakat gampong tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Meskipun ada kendala dalam pelayanan administrasi berupa tidak adanya kantor keuchik, namun

pelayanan administrasi tetap terjadi di rumah keuchik atau di rumah sekretaris desa.<sup>14</sup>

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Abrol Alquroba Tahun 2020 dengan judul “Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Studi Di Desa Muara Kuis Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatera Selatan)”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pemerintah desa memberi pelayanan kepada masyarakat, apa kendala pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi dan bagaimana strategi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi di desa Muara Kuis, kecamatan Ulu Rawas, kabupaten Musi Rawas Utara. Skripsi ini menggunakan metode pendekatan penelitian Kualitatif dengan Instrumen Pengumpulan Data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Pada Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih banyak sekali hal yang belum sesuai dengan aturan yang berlaku, ini bisa dilihat pada tahapan sistem pemerintahan desa yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Ada tiga hal yang menjadi dalam kendala pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi yaitu kurangnya sumber daya manusia dari pada aparatur pemerintah desa Muara Kuis keterbatasan fasilitas yang ada di desa Muara Kuis, dan kurangnya kedisiplinan aparatur desa dalam menjalankan tugas-tugasnya.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Vina Susana. (2020), Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh, *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.*



Penelitian lainnya yang juga berhubungan dengan pelayanan administrasi pemerintahan desa dilakukan oleh Marzihan Amin Tahun 2013 dengan judul “Analisis Fungsi administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak”. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana fungsi administrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kepala Desa Perincit dan untuk mengetahui apa saja hambatan administrasi pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi pemerintahan yang ada pada kantor desa perincit sudah tergolong cukup baik. Pelayanan administrasi pemerintahan yang ada pada kantor perincit tergolong kurang baik karena kemampuan administrator dalam menjalankan administrasi ditambah kurangnya keterbukaan antara aparat dengan masyarakat. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan di kantor perincit yaitu kurangnya pendekatan antara masyarakat dengan aparat pemerintah desa perincit, kurangnya kedisiplinan aparat pemerintah, kurangnya tenaga profesional, kurangnya buku-buku administrasi pelayanan.<sup>16</sup>

Perbedaan penelitian peneliti daripada ketiga penelitian tersebut adalah penelitian ini berfokus pada lemahnya peran pelayanan administrasi pemerintahan

---

<sup>15</sup> Abrol Alquroba. (2020), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Jambi, *Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Studi Di Desa Muara Kuis Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatera Selatan)*.

<sup>16</sup> Marzihan Amin, (2013), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, *Analisis Fungsi administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*.

desa oleh aparatur desa, dan juga pemenuhan fasilitas pelayanan administrasi bagi masyarakat, selain itu yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, sehingga mendapatkan hasil yang berbeda pula. Adapun persamaan penelitian peneliti dengan ketiga penelitian tersebut yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan administrasi.

## 2.2 Tinjauan Pustaka

### 2.2.1. Teori Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.<sup>17</sup> Menurut A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>18</sup> Thoha menyebutkan bahwa “Pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan bagi masyarakat”.<sup>19</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, jenis pelayanan terbagi tiga antara lain :

---

<sup>17</sup> Vina Susana. (2020), Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh, *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.*

<sup>18</sup> A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002). Hal. 26-27.

<sup>19</sup> Sahya Angara, *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori Dan Fakta Dalam Upaya Mewujudkan Good Governance*, (Bandung : Pustaka Setia, 2016) Hal.8.

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan izin mendirikan bangunan.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik, meliputi jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyedia air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.<sup>20</sup>

Dalam pelaksanaannya, pelayanan memiliki unsur-unsur yang bertujuan untuk proses pelayanan. Menurut Atep Adya Bharat mengemukakan empat unsur-unsur dalam proses pelayanan yaitu :

- a. Penyedia layanan, berupa pihak yang memberi layanan kepada konsumen baik itu layanan berbentuk barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, yaitu pihak yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

- a. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan).
- b. Kejelasan (Kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan).
- c. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan).
- d. Akurasi (Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah) .
- e. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum).
- f. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan).
- g. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat).<sup>22</sup>

Menurut Fitzsimmons dalam Rahyunir terdapat lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (*realibility*), kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. Keresponsifan (*responsivennes*), kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Pengetahuan atau wawasan (*assurance*), pengetahuan dan kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan publik serta respek konsumen.
4. Empati (*emphaty*), kemauan pemberi layanan melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui kebutuhan konsumen.
5. Berwujud (*tangible*), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Vina Susana. (2020), Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh, *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar*.

<sup>22</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>23</sup> Rahyunir Rauf. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Di Indonesia*. Jurnal Publika. Vol. 1 (2).

Di Indonesia dalam menentukan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 antara lain :

- a. Prosedur Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan penerimaan pelayanan di saat pengaduan keluhan.
- b. Biaya pelayanan berupa tarif yang dirincikan pada saat pemberian layanan.
- c. Sarana dan prasarana berupa tersedianya infrastruktur pada saat terjadinya pengaduan pelayanan seperti tersedianya kursi ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya.
- d. Produk pelayanan yang dihasilkan juga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Kompetensi petugas pelayanan juga perlu diperhatikan keahlian, pengetahuan, keterampilan dan profesional serta sikap dalam bekerja.<sup>24</sup>

### 2.2.2. Teori Administrasi

#### 1) Definisi Administrasi

Secara etimologis atau asal kata, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk infinitifnya *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari Bahasa Belanda “*administratie*”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya.<sup>25</sup>

Administrasi secara umum berfungsi sebagai pengelolaan, pengumpulan, dan pelaporan data, secara khususnya administrasi memiliki fungsi dalam ketik mengetik, pembukuan, pemaparan agenda dan surat-menyurat.<sup>26</sup> Sedangkan pengertian administrasi dalam arti sempit adalah administrasi sebagaimana yang

<sup>24</sup> Vina Susana. (2020), Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh, *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar*.

<sup>25</sup> Lina Marliani. (2018). *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Vol. 5 (4)

<sup>26</sup> Annisa Dwi Rahmawati dan Azizah Fatmawati. (2020). *Sistem Administrasi Desa Mendiro Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi Berbasis Web*. Jurnal Teknik Elektro. Vol. 20 (02)

sering kita dengar sehari-hari, yaitu tata usaha. Memang tata usaha merupakan unsur administrasi dalam arti luas. Secara lengkap unsur-unsur pelaksanaannya tersebut sebagai berikut pengorganisasian, manajemen, tata hubungan, keuangan, perbekalan, tata usaha, perwakilan.<sup>27</sup>

Sondang P. Siagian dalam Lina Marliani mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>28</sup>

Dari beberapa pendapat tentang pengertian administrasi di atas, pada dasarnya administrasi terdiri dari dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi. Dimensi karakteristik administrasi terdiri dari :

1. Efisien, yang berarti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. Tjokroamidjojo menyebutkan bahwa efisien adalah perbandingan terbaik antara input dengan output atau perbandingan antara pengeluaran dengan keuntungan. Dengan kata lain perbandingan antara apa yang telah dihasilkan dengan apa yang seharusnya diselesaikan.
2. Efektivitas, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. James L. Gibson menyebutkan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama.
3. Rasional, yang berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, yang dilakukan secara sadar dan sengaja. Herbert A. Simon menyebutkan bahwa rasional secara objektif, jika tujuan yang hendak dicapai untuk kepentingan organisasi.

Oleh karena itu, tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan administrasi sebagai upaya untuk menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara

---

<sup>27</sup> Muhammad Maskuri. (2020), Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga. *Pelaksanaan Sistem Administrasi Pemerintah Desa Di Desa Sukorejo Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Ditinjau Dari Permendagri No.47 Tahun 2016.*

<sup>28</sup> Lina Marliani. (2018). *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara.* Vol. 5 (4)

efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistis dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan.<sup>29</sup>

## 2) Administrasi Pemerintahan

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan menyebutkan bahwa “Administrasi Pemerintahan adalah tata laksana dalam pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh badan dan/atau pejabat pemerintah”.<sup>30</sup>

Administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa pada buku administrasi desa.<sup>31</sup> Sedangkan Administrasi pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatat data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku register desa. Berdasarkan Pasal 3 Ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016, penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa dalam rangka :

- a. Penyelenggaraan pemerintah desa
- b. Pelaksanaan pembangunan desa
- c. Pembinaan kemasyarakatan
- d. Pemberdayaan masyarakat.<sup>32</sup>

Buku administrasi desa terbagi dalam ruang lingkup yang meliputi :

- a. Administrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum.
- b. Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk.

<sup>29</sup> Ibid

<sup>30</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

<sup>31</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 Tentang Pedoman Administrasi Desa.

<sup>32</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa

- c. Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan Desa pada Buku Administrasi Keuangan.
- d. Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Buku Administrasi Pembangunan.

Administrasi Umum adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan Pemerintahan Desa dimuat dalam Administrasi Umum. Administrasi Umum sebagaimana dimaksud meliputi :

- a. Buku Peraturan di Desa;
- b. Buku Keputusan Kepala Desa;
- c. Buku Inventaris dan Kekayaan Desa;
- d. Buku Aparat Pemerintah Desa;
- e. Buku Tanah Kas Desa;
- f. Buku Tanah di Desa;
- g. Buku Agenda;
- h. Buku Ekspedisi; dan
- i. Buku Lembaran Desa dan Buku Berita Desa.

Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di desa, baik mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk, maupun perkembangan penduduk dimuat dalam administrasi penduduk. Administrasi Penduduk sebagaimana dimaksud meliputi :

- a. Buku Induk Penduduk;
- b. Buku Mutasi Penduduk Desa;
- c. Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk;
- d. Buku Penduduk Sementara; dan
- e. Buku Kartu Tanda Penduduk dan Buku Kartu

Administrasi Keuangan Desa Kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan desa dimuat dalam Administrasi Keuangan Desa.

Administrasi Keuangan Desa sebagaimana dimaksud meliputi :

- a. Buku APB Desa;



- b. Buku Rencana Anggaran Biaya;
- c. Buku Kas Pembantu Kegiatan;
- d. Buku Kas Umum;
- e. Buku Kas Pembantu; dan
- f. Buku Bank Desa.

Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dimuat dalam Administrasi Pembangunan. Administrasi Pembangunan meliputi :

- a. Buku Rencana Kerja Pembangunan Desa;
- b. Buku Kegiatan Pembangunan;
- c. Buku Inventarisasi Hasil-hasil Pembangunan; dan
- d. Buku Kader Pendampingan dan Pemberdayaan Masyarakat.<sup>33</sup>

### 2.2.3. Teori Organisasi

Organisasi berasal dari bahasa Yunani “*organon*” yang berarti “alat” atau “sarana”. Mendasarkan pada pengertian tersebut, penganut aliran ini mengatakan bahwa organisasi merupakan sarana (*means*) untuk mencapai suatu sasaran (*ends*). Robbins dalam Abd.Rohman menyebutkan bahwa “Organisasi dipandang sebagai kumpulan entitas sosial yang secara sadar terkoordinasi dalam batasan-batasan yang relatif jelas serta secara bersama-sama dalam batas waktu tertentu dan terus menerus berupaya mencapai suatu sasaran”.<sup>34</sup>

Dalam konteks organisasi, yang perlu diperhatikan agar sasaran tercapai secara maksimal adalah harus terukur. Dalam merumuskan sasaran dari sebuah organisasi, harus melihat kemampuan yang dimiliki dan mempertimbangkan berbagai faktor lainnya, apakah sasaran tersebut nantinya akan dapat dicapai atau hanya akan menjadi slogan saja. Karena kemampuan dan berbagai faktor yang

<sup>33</sup> Erland Mouw dan Herson Keradjaan. (2016). *Pengelolaan Administrasi Pemerintahan Desa Studi Di Desa Wari Dan Wari Ino Kecamatan Tobelo*. Jurnal UNIERA. Vol. 5 (2).

<sup>34</sup> Abd.Rohman, (2017), *Dasar-Dasar Manajemen*, (Malang: Inteligencia Media), hal.75-76

mempengaruhi suatu organisasi berbeda, maka tentunya setiap organisasi juga mempunyai sasaran yang berbeda.<sup>35</sup>

Definisi organisasi telah banyak dikemukakan oleh para ahli baik dari dalam maupun luar negeri. Adapun Stoner dalam Arie Ambarwati menyebutkan bahwa “Organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui dimana orang-orang di bawah pengarahan atasan mengejar tujuan bersama”.<sup>36</sup>

Masih banyak lagi pendapat para ahli tentang organisasi. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka secara garis besar pengertian dan definisi organisasi dapat diartikan sebagai suatu kelompok terdiri atas 2 atau lebih orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama. Organisasi merupakan wadah atau tempat berkumpulnya orang dengan sistematis, terpimpin, terkendali, terencana, rasional dalam memanfaatkan segala sumber daya baik metode, material, lingkungan dan uang serta sarana dan prasarana, dan lain sebagainya dimana digunakan secara efisien dan efektif untuk bisa mencapai tujuan organisasi.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Ibid

<sup>36</sup> Arie Ambarwati, (2018), *Perilaku dan Teori Organisasi*, (Malang: Media Nusa Creative), hal. 1-3

<sup>37</sup> Ibid

### 2.3 Kerangka Berpikir



## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam upaya memperoleh data lapangan, peneliti menggunakan penelitian ini dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menaksirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan menurut Erickson penelitian kualitatif merupakan suatu usaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.<sup>38</sup>

### 3.2 Fokus Penelitian

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

No.	Dimensi	Indikator
1.	Prinsip Pelayanan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kesederhanaan</li><li>2. Kejelasan</li><li>3. Kepastian Waktu</li><li>4. Akurasi</li><li>5. Keamanan</li><li>6. Tanggungjawab</li><li>7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana</li></ol>
2	Tantangan Pelayanan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sistem, mekanisme dan prosedur</li><li>2. Sarana Prasarana atau Fasilitas</li></ol>

Sumber : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

---

<sup>38</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: Jejak 2018) Hal. 7.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar. Lokasi ini dipilih karena di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar saat ini belum adanya pembangunan kantor keuchik yang merupakan pusat pelayanan kepada masyarakat Desa. Tujuan Kantor Keuchik adalah untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat baik itu pelayanan administrasi antara pemerintahan desa maupun masyarakat.

### 3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber data. Dalam penelitian ini media pengumpulan datanya dengan menggunakan pedoman wawancara yang ditanyakan kepada keuchik, sekretaris desa, kasi pemerintahan, operator pelayanan dan masyarakat di gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data-data yang dapat menunjang data primer. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang bersumber dari buku-buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Dr. H. Diding Bajuri. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 6 (1).

### 3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah pihak yang menjadi subjek yang dituju oleh peneliti untuk diteliti. Informan penelitian dipilih secara sengaja dan menjadi pihak yang akan memberi informasi yang diperlukan selama penelitian.<sup>40</sup> Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian dikenal dengan informan. Informan adalah tempat memperolehnya informasi yang dikumpulkan sebagai upaya untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.<sup>41</sup> Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti.<sup>42</sup> Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No.	Informan Penelitian	Jumlah	Alasan
1.	Keuchik	1 Orang	Sebagai pihak yang memimpin desa dan mengetahui tentang administrasi pemerintahan desa
2.	Sekretaris Desa	1 Orang	Sebagai pihak yang memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi pemerintah desa
3.	Kasi Pemerintahan	1 Orang	Sebagai pihak yang melaksanakan manajemen pemerintahan desa

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hal 171.

<sup>41</sup> Muhammad Idrus. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Yogyakarta: Erlangga 2009), hal 92.

<sup>42</sup> Faisal Sanafiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2007), hal 67.

4.	Operator Pelayanan	1 Orang	Sebagai pihak yang melaksanakan pengolahan data pemerintahan desa
5.	Tuha Peut	2 Orang	Pihak yang dipilih yaitu Ketua Tuha Peut dan Anggota Tuha Peut. Karena Tuha Peut yaitu sebagai pihak yang mempunyai kewenangan dalam melaksanakan fungsi pengawasan kinerja pemerintahan gampong
6.	Masyarakat (Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Tokoh Perempuan, dan Tokoh Ulama)	4 Orang	Sebagai pihak yang mengawasi kegiatan pelayanan administrasi pemerintahan desa
Jumlah		10 Orang	

Sumber : Data diolah Tahun 2023

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk usaha dalam mengumpulkan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan dan dijawab dengan lisan pula. Wawancara juga dapat diartikan sebagai alat pengumpul data dengan cara tanya-jawab antara pencarian informasi dan sumber informasi. Wawancara digunakan dalam penelitian agar dapat memberikan informasi dan dapat memperkuat data yang diperoleh.

## 2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung di lapangan agar mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi langsung yaitu di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar. Pengamatan dilakukan secara langsung ditempat yang menjadi objek penelitian, sedangkan objek yang diamati adalah pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah gampong bagi masyarakat gampong. Adapun aspek yang diamati dalam penelitian ini berupa kegiatan proses pelayanan administrasi yang berlangsung di Gampong Meunasah Tutong.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, agar data yang diperoleh lengkap dan sah. Dokumentasi dilakukan agar dapat memperkuat laporan dalam penelitian. Adapun dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumentasi laporan-laporan, dokumen penting, hasil wawancara, serta foto-foto dalam proses penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman analisis terjadi dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu dengan cara reduksi data atau penyederhanaan (*data reduction*), paparan/sajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan.

Teknik analisis data dilakukan dengan cara :

#### 1. Tahap reduksi data



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 pengkodean, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, dan menuliskan memo. Peneliti dituntut harus memiliki kemampuan berpikir sensitif dengan kecerdasan, keluasan, 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 data hasil reduksi terorganisirkan, tersusun, dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.

## 3. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan 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 dengan cara induktif, yang mana peneliti berangkat dari kasus-kasus yang bersifat khusus berdasarkan pengalaman nyata kemudian dirumuskan menjadi model, konsep, teori, prinsip, propinsi, atau definisi yang bersifat umum.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), Hal. 16.

### 3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data. Teknik ini mengarahkan peneliti agar mengambil data serta wajib menggunakan berbagai sumber daya yang berbeda-beda yang tersedia. Berarti data yang sama atau sejenis akan lebih mantap kebenarannya jika digali dari beberapa sumber yang berbeda tersebut dilakukan agar memperoleh kesimpulan.





## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik**

##### **4.1.1 Geografis Gampong Meunasah Tutong**

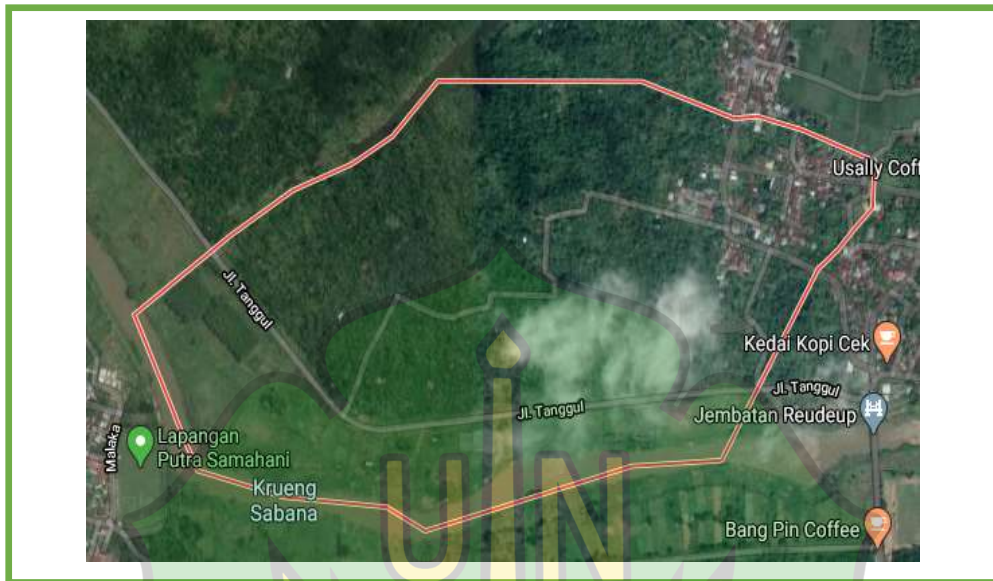
Gampong Meunasah Tutong adalah salah satu gampong yang termasuk dalam Kemukiman Bukit Baro, Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Mengenai sejarah pembangunan Gampong Meunasah Tutong menurut beberapa tokoh adat gampong tersebut bahwa cikal bakal penamaan Meunasah Tutong karena terjadinya pembakaran Meunasah (Mushalla) pada zaman Kolonial oleh para serdadu Belanda karena dianggap selain digunakan untuk peribadatan masyarakat disitu juga sering berkumpul dan menggunakan Meunasah (Musahalla) sebagai fasilitas dalam mengatur strategi terhadap perlawanan terhadap penjajahan oleh Kolonialisme tersebut pada masa itu. Karena dari peristiwa Pembakaran (Tutong) terhadap Mushalla (Meunasah) tersebut oleh warga kemudian memberi nama Gampong tersebut dengan sebutan Meunasah Tutong.<sup>44</sup>

Pembangunan gampong Meunasah Tutong sudah dimulai dari masa pemerintahan Keuchik Pertama Raden Ali pada tahun 1968 dan sampai sekarang masih terus berlanjut dengan adanya pengalokasian dana desa dari pemerintah dari berbagai sumber untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Gampong Meunasah Tutong yang berjarak sekitar 2 km dari pusat Kecamatan, dimana luas wilayah Gampong Meunasah Tutong adalah  $\pm$  150 Hektar, yang terbagi dalam

---

<sup>44</sup> RPJM-Gampong Meunasah Tutong, Kec. Montasik Kabupaten Aceh Besar, 2023

tiga (3) Dusun, yaitu Dusun Bineh Blang, Dusun Teungoh dan Dusun Blahdeh Jurong dengan jumlah penduduk 429 jiwa yang mayoritas penduduknya bermata pencaharian sebagai Petani, Peternak dan sebagian lainnya adalah pedagang dan pegawai negeri di kantor Pemerintahan.<sup>45</sup>



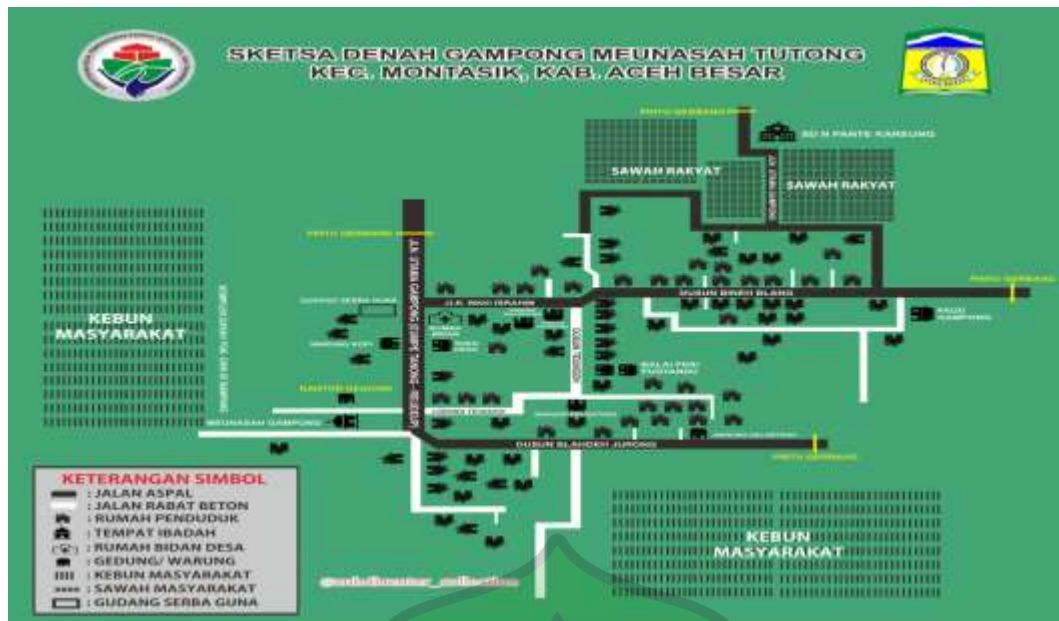
Gambar 4.1 Peta Gampong Meunasah Tutong  
(Sumber: Profil Gampong Meunasah Tutong, 2023)

Adapun batas-batas wilayah Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar adalah sebagai berikut, sebagaimana disajikan pada Gambar dibawah ini :

- a. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Krueng Aceh
- b. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Gampong Reudeup
- c. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Gampong Eumpee Tanong
- d. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Gampong Krueng Aceh.<sup>46</sup>

<sup>45</sup> RPJM-Gampong Meunasah Tutong, Kec. Montasik Kabupaten Aceh Besar, 2023

<sup>46</sup> RPJM-Gampong Meunasah Tutong, Kec. Montasik Kabupaten Aceh Besar, 2023



Gambar 4.2 Denah Gampong Meunasah Tutong  
(Sumber: Profil Gampong Meunasah Tutong, 2023)

#### 4.1.2 Wilayah Administratif Gampong Meunasah Tutong

Secara administratif luas wilayah Gampong Meunasah Tutong adalah 150 Ha yang terdiri- dari tanah sawah seluas 20.00 Ha dan tanah bukan sawah seluas 20 Ha yang berupa pekarangan/bangunan : 5.00 Ha, perkebunan 106.50 Ha dan Pemukiman seluas 18.50 Ha. Terkait dengan administrasi pemerintahan, wilayah Gampong terbagi ke dalam wilayah Dusun, Adapun jumlah Dusun, sebagaimana tercantum dalam Tabel 4.1.<sup>47</sup>

Tabel 4.1  
Pembagian Wilayah Administrasi Gampong Meunasah Tutong

No	Jurong/ Dusun	Jumlah KK	Jenis Kelamin		Jumlah (Jiwa)
			Lk	Pr	
1	Bineh Blang	40	71	84	155
2	Teungoh	39	59	85	144
3	Blahdeh Jurong	43	68	70	138
<b>Jumlah</b>		<b>122</b>	<b>198</b>	<b>239</b>	<b>437</b>

<sup>47</sup> RPJM-Gampong Meunasah Tutong, Kec. Montasik Kabupaten Aceh Besar, 2023

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas maka jelaslah bahwa secara administrasi jumlah dusun yang ada di Gampong Meunasah Tutong sebanyak 3 dusun. Dusun Bineh Blang merupakan dusun terbanyak jumlah penduduknya yakni 155 jiwa dengan 40 KK. Kemudian diikuti oleh Dusun Teugoh sebanyak 39 KK dan dusun Blahdeh Jurong sebanyak 138 jiwa.

#### 4.1.3 Demografis Gampong Meunasah Tutong

Penduduk Gampong Meunasah Tutong terus mengalami pertumbuhan, dari tahun 2020 sebanyak 308 jiwa mengalami pertumbuhan sebesar 4.75% sampai dengan tahun 2023 menjadi sebesar 437 jiwa. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah penduduk Gampong hingga Tahun 2023 terjadi penambahan 129 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 4.75%. Dengan luas wilayah 1,5 /Km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk gampong Meunasah Tutong pada tahun 2020 sebesar 1,65 /km<sup>2</sup>. Angka tersebut mengalami kenaikan pada akhir tahun 2023 menjadi sebesar 24,3 /km<sup>2</sup>. Sedangkan Sex ratio penduduk Gampong tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 sebesar 4.75%, yang berarti setiap 1,9 jiwa penduduk perempuan terdapat 2 jiwa penduduk laki-laki. Untuk lebih jelas, data perkembangan penduduk gampong Meunasah Tutong dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023, dapat dilihat dalam tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2  
Perkembangan Jumlah penduduk Gampong Meunasah Tutong  
Tahun 2020 s/d 2023

Tahun	Penduduk		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
2020	183	125	308
2021	204	163	367
2022	211	191	402
2023	198	239	437

Sumber : Buku Catatan Penduduk Sekretariat Gampong Meunasah Tutong, 2023

Jumlah Penduduk terbanyak dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 berada di Dusun Bineh Blang, sedangkan Dusun yang berpenduduk rendah terdapat di Blahdeh Jurong. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 4.3 berikut

Tabel 4.3  
Jumlah Penduduk per Dusun Tahun 2021 s/d 2023

No	Dusun	Jumlah Penduduk		
		2021	2022	2023
1	Bineh Blang	164	174	155
2	Teungoh	122	125	144
3	Blahdeh Jurong	81	103	138
<b>Jumlah</b>		<b>367</b>	<b>402</b>	<b>437</b>

Jumlah rumah tangga yang ada di Gampong Meunasah Tutong pada Tahun 2023 adalah 122 kepala keluarga, secara lebih rinci sebagaimana tercantum dalam tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4  
Jumlah Rumah Tangga, Penduduk dan Jenis Kelamin Gampong Meunasah Tutong Tahun 2023

No	Nama Dusun	Rumah Tangga	Penduduk		
			Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Bineh Blang	40	71	84	155
2	Teungoh	39	59	85	144
3	Blahdeh Jurong	43	68	70	138
<b>Jumlah</b>		<b>122</b>	<b>198</b>	<b>239</b>	<b>437</b>

Sumber : Buku Catatan Penduduk Sekretariat Gampong Meunasah Tutong, 2023

Komposisi penduduk pada Tahun 2023 berdasarkan kelompok umur di Gampong Meunasah Tutong dapat dilihat pada tabel 4.5.



Tabel 4.5  
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur di Gampong Meunasah  
Tutong Tahun 2023

No	Kelompok Usia	L	P	Jlh	Persentase (%)
1	0-4	25	18	43	10,02
2	5-9	16	28	44	10,26
3	10-14	24	18	42	9,79
4	15-19	26	28	54	12,59
5	20-24	35	24	59	13,75
6	25-29	10	16	26	6,06
7	30-39	31	24	55	12,82
8	40-49	18	16	34	7,93
9	50-59	10	14	24	5,59
10	> 60	26	22	48	11,19
<b>Jumlah</b>		<b>221</b>	<b>208</b>	<b>429</b>	<b>100%</b>

#### 4.1.4 Ekonomi Masyarakat dan Sumber Daya Alam Gampong Meunasah

##### Tutong

Mata pencaharian penduduk di Gampong Meunasah Tutong mayoritas bergerak di sektor pertanian dan perkebunan, sebagaimana yang terlihat pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6  
Jenis Mata Pencaharian Penduduk Gampong Meunasah Tutong  
Menurut Bidang Usaha Tahun 2023

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (jiwa)	Persentase	Kondisi Usaha
1	Petani/Pekebun : a. Petani Sawah b. Petani Kebun	126 15		Aktif Aktif
2	Nelayan/Perikanan	-		
3	Peternak : a. Peternak Unggas b. Peternak Besar (Kambing, Lembu, Sapi)	6 37		Aktif Aktif
4	Pedagang : a. Pedagang Tetap b. Pedagang Keliling	18 1		Aktif

5	Pertukangan : a. Tukang Batu b. Tukang Kayu	12 6		Aktif Aktif
6	Buruh Harian Lepas	28		Aktif
7	Tukang Jahit	9		Aktif
8	PNS/TNI/POLRI	7		Aktif
9	Sopir	2		Aktif

Sumber : Buku Catatan Penduduk Sekretariat Gampong Meunasah Tutong, 2023

Jumlah pencari kerja di Gampong Meunasah Tutong menurut Kelompok Umur sesuai dengan keahlian yang dimiliki pada tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini.

Tabel 4.7  
Jumlah Pencari Kerja menurut Kelompok Umur Tahun 2023

No	Kelompok Umur (Tahun)	Pencari Kerja		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	15 – 19	10		10
2	20 – 29	12	7	19
3	30 – 44			
4	45 – 54			
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>7</b>	<b>29</b>

Sumber : Buku Catatan Penduduk Sekretariat Gampong Meunasah Tutong, 2023

Sedangkan jumlah pencari kerja menurut tingkat atau klasifikasi pendidikan di Gampong Meunasah Tutong dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8  
Jumlah Pencari Kerja menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2023

No	Tingkat Pendidikan	Pencari Kerja		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	SD dan tidak Tamat SD	-	-	-
2	SLTP	-	-	-
3	SLTA	11	5	16
4	Diploma	4	2	6
5	Sarjana/Pasca Sarjana	5	2	7
6	Santri/Lainnya	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>7</b>	<b>29</b>

Sumber : Buku Catatan Penduduk Sekretariat Gampong Meunasah Tutong, 2023

Kondisi topografi, Gampong Meunasah Tutong terletak pada wilayah datar pesisir Krueng Aceh dan Krueng Doe yang memiliki bentuk lonjong. Bagian utama gampong terdiri dari perkebunan sekitar 70%, persawahan 10% dan 10% pemukiman penduduk dari total luas wilayah gampong. Jalan Sekunder antar gampong pada sumbu utara-selatan. Pemukiman berkembang di sepanjang ruas jalan di sepanjang jalan sekunder. Sawah dan ladang terletak setelah area pemukiman. Disebelah selatan menyusur ke sisi barat terdapat sungai krueng aceh. Di sisi barat menyusur sungai pasif krueng doe bagaikan danau mati. Jalan tanggul krueng aceh terbentang dari sisi timur menuju selatan. Pemandangan indah bernuansa sejuk terdiri dari sungai dan pepohonan rimbun dengan latar hijau nampak dari kejauhan.

Potensi Lahan Pertanian, Pada umumnya lahan yang terdapat di wilayah Gampong Meunasah Tutong digunakan secara produktif. Hal ini menunjukkan bahwa kawasan Gampong Meunasah Tutong memiliki sumber daya alam yang memadai dan siap untuk diolah. Luas tanah Gampong Meunasah Tutong 150 Ha dan untuk lebih jelasnya mengenai luas tanah dan penggunaannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9  
Luas Lahan Menurut Jenis Penggunaan Tahun 2023

Jenis Lahan	Luas
Pemukiman	18.50 Ha
Persawahan Teknis	20.00 Ha
Persawahan ½ Teknis	-
Persawahan Tadah Hujan	-
Perkebunan	106.50 Ha
Pekarangan	5.00 Ha
<b>Jumlah</b>	<b>150 Ha</b>

Sumber : Buku Catatan Penduduk Sekretariat Gampong Meunasah Tutong, 2023

#### 4.1.5 Visi dan Misi Gampong Meunasah Tutong

##### a. Visi

Berdasarkan perkembangan situasi dan kondisi Gampong Meunasah Tutong saat ini, dan terkait dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Gampong Meunasah Tutong (RPJM-G), maka untuk pembangunan Gampong Meunasah Tutong pada periode 6 (enam) tahun ke depan (2018 s/d 2023), disusun visi sebagai berikut : *“Membangun Gampong Meunasah Tutong dengan mengedepankan sumberdaya alam dan manusia di Gampong dan tetap berorientasi kepada kepentingan umum sehingga kesejahteraan kependudukan masyarakat Gampong Meunasah Tutong dapat meningkat baik dibidang ekonomi dan infrastruktur serta sosial budaya”*. Dengan penjelasan sebagai berikut:

- (1) Membangun Gampong Meunasah Tutong dengan mengedepankan sumberdaya alam mengandung pengertian bahwa masyarakat Gampong Meunasah Tutong mampu mewujudkan peningkatan hasil pertanian dengan mengandalkan pada kemampuan dan kekuatan sendiri yang berbasis pada keunggulan lokal dibidang pertanian secara luas.
- (2) Adapun yang dimaksud Sumber daya manusia adalah Pengembangan suatu proses aktif untuk merubah suatu keadaan ke keadaan yang lain yang lebih baik. Apa yang dimaksud dengan suatu keadaan mungkin berhubungan dengan manusia (pegawai) atau pun organisasi.

- (3) Sedangkan yang dimaksud dengan tetap berorientasi kepada kepentingan umum adalah meningkatkan kerjasama untuk mencapai satu tujuan yang dicita citakan.
- (4) Yang dimaksud kesejahteraan masyarakat adalah bahwa diupayakan agar tercapai ketercukupan kebutuhan masyarakat secara lahir dan batin (sandang, pangan, papan, agama, pendidikan, kesehatan, rasa aman dan tentram).
- (5) Serta yang dimaksud dengan ekonomi dan infrastruktur serta sosial budaya adalah meningkatkan hasil pertanian, sarana dan prasarana serta mampu meningkatkan akhlak dan budi pekerti masyarakat melalui pendidikan agama dan melahirkan generasi yang islami sesuai tuntutan syariat Islam.

**b. Misi**

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

- (1) Meningkatkan bidang pendidikan baik formal maupun non formal.
- (2) Membangun infrastruktur Gampong Meunasah Tutong.
- (3) Meningkatkan system pemerintahan Gampong yang professional, efektif dan transparan.
- (4) Mengembangkan kerjasama yang baik dari semua komponen masyarakat untuk membangun Gampong.
- (5) Mengembangkan potensi Gampong sebagai potensi unggulan di semua bidang.

- (6) Menanggulangi kemiskinan dengan peningkatan keterampilan dan pengembangan pertanian, industri kecil/ rumah tangga dan perdagangan.
- (7) Mereaktualisasi nilai-nilai adat-istiadat dan keistimewaan Aceh dalam kehidupan masyarakat.
- (8) Meningkatkan peranan generasi muda dalam mewujudkan cita cita pembangunan Gampong.
- (9) Meningkatkan usaha-usaha untuk terciptanya pembangunan di segala bidang yang berdayaguna.
- (10) Memfasilitasi pelayanan kebutuhan dasar masyarakat seperti: pendidikan, kesehatan dan tempat tinggal.

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik**

Pelaksanaan pelayanan administrasi oleh pemerintah Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ini dikajikan berdasarkan indikator teori pelayanan publik itu sendiri. Adapun temuan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **4.2.1.1 Kesederhanaan**

Kesederhanaan merupakan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Terkait aspek kesederhanaan ini keterangan Kasi Pemerintahan Gampong Meunasah Tutong menyatakan sebagai berikut:

Selama ini kami sudah mengupayakan kemudahan proses penyelesaian berbagai kebutuhan masyarakat dengan adanya prosedur pengurusan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan adanya prosedur pengurusan yang mudah dipahami oleh masyarakat Gampong Meunasah Tutong.<sup>48</sup>

Ungkapan di atas menjelaskan bahwa kesederhanaan pelayanan mengandung artian bahwa prosedur atau tata cara pelayanan umum yang diselenggarakan pemerintah Gampong Meunasah Tutong sudah secara mudah untuk dipahami, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan. Hal ini juga diperkuat keterangan Sekretaris Gampong Meunasah Tutong yakni sebagai berikut:

Prinsip kesederhanaan harus dilaksanakan dengan prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat artinya bahwa Aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong harus memberikan pelayanan dengan melaksanakan prosedur pelayanan publik dengan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.<sup>49</sup>

Keterangan di atas didukung pula dengan hasil observasi langsung yang peneliti lakukan dengan melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Gampong Meunasah Tutong sudah cukup sederhana, mekanisme pelayanan yang sederhana tersebut ditunjukkan dengan prosedur pelayanan yang mudah bagi masyarakat. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa langsung datang ke rumah aparat desa dan akan langsung dilayani tanpa prosedur yang berbelit-belit. Sementara itu Keuchik Gampong Meunasah Tutong menyatakan bahwa:

Saat ini layanan dilakukan di rumah sekdes karena belum ada kantor Keuchik, terutama terkait pengurusan surat menyurat. Terkadang terkait pengurusan surat menyurat tidak hanya layanan secara tatap muka, tetapi

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ikhwan Zuhi, Selaku Kasi Pemerintahan Gampong Meunasah Tutong, 8 Oktober 2023

<sup>49</sup> Wawancara dengan Edi Putra, Selaku Sekretaris Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023

aparatur desa juga menyediakan layanan secara online melalui whatsapp dan lainnya.<sup>50</sup>

Berdasarkan keterangan-keterangan di atas dapat penulis menyimpulkan bahwa prinsip kesederhanaan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong sudah berjalan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan positif masyarakat yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa cukup sederhana dan tidak berbelit-belit.



Gambar 4.3  
Bentuk Layanan Administrasi di Gampong Meunasah Tutong

Berbagai keterangan di atas juga sudah menunjukkan asas fleksibilitas yakni penentuan tugas dan fungsi perangkat gampong dan unit kerja pada

---

<sup>50</sup> Wawancara dengan Syamsuddin, Selaku Keuchik Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023



Pemerintah Gampong Meunasah Tutong dengan memberikan ruang untuk menampung tugas dan fungsi yang diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan dalam memberikan layanan kepada masyarakat Gampong Meunasah Tutong itu sendiri.

#### 4.2.1.2 Kejelasan

Kejelasan merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Gampong Meunasah Tutong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Dalam hal ini Kasi Pemerintahan Gampong Meunasah Tutong mengemukakan bahwa:

Pihak aparatur Gampong Meunasah Tutong dalam melayani adanya ketentuan mengenai persyaratan pelaksanaan pelayanan, tidak adanya ketentuan tentang biaya administratif untuk setiap pengurusan pelayanan dan dan adanya pegawai yang memberikan keterangan secara jelas atas apa yang dibutuhkan oleh masyarakat Gampong Meunasah Tutong.<sup>51</sup>

Berdasarkan keterangan di atas, maka jelaslah bahwa kejelasan merupakan usaha Aparat Pemerintah Gampong Meunasah Tutong dalam memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas mengenai pemenuhan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, dan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan serta memberi informasi yang jelas mengenai biaya pelayanan publik.

Sementara itu, Operator Pelayanan Gampong Meunasah Tutong mengatakan sebagai berikut:

Kejelasan dalam memberikan layanan kepada masyarakat di Gampong Meunasah Tutong ini ialah terdapatnya kejelasan alur dan kejelasan

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ikhwan Zuhi, Selaku Kasi Pemerintahan Gampong Meunasah Tutong, 8 Oktober 2023

persyaratan dalam pengurusan administrasi serta terdapatnya kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan dan tata cara pembayaran yang jelas.<sup>52</sup>

Ungkapan di atas menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan kejelasan alur dan persyaratan administrasi yaitu aparatur pemerintah Gampong Meunasah Tutong harus mampu memberikan kejelasan kepada masyarakat mengenai tata cara pelayanan persyaratan di dalam melakukan sebuah pelayanan yang ada, agar dalam pengurusan administrasinya bisa lancar dan tidak ada hambatan. Adanya kejelasan ini diakui oleh Muhibuddin selaku Tokoh Masyarakat Gampong Meunasah Tutong yang mengemukakan sebagai berikut:

Bagi saya keramahan petugas layanan sangat ramah, sopan dan baik dalam melayani masyarakat yang membutuhkan. Murah senyum, cepat, sigap dan tanggap. Sikap keadilan petugas yang tidak membedakan dalam memberikan pelayanan semuanya secara baik. Tidak ada perbedaan semua disamakan dan sesuai dengan antrian, kecuali kalau ada yang lansia yang datang diutamakan tidak apa-apa, tapi selama ini masyarakat sadar dan tahu diri sesuai dengan antrian. Terkecuali bila benar-benar ada yang harus diutamakan yaitu lansia, ibu hamil dan difabel. Sangat adil dan bijaksana serta tidak membedakan satu sama lain.<sup>53</sup>

Keterangan di atas menggambarkan bahwa kejelasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pihak aparatur Gampong Meunasah Tutong mendapatkan pandangan baik dari masyarakat. Hal ini juga diperkuat oleh keterangan salah satu Tokoh Agama di Gampong Meunasah Tutong yakni sebagai berikut:

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Nanda Erizal, Selaku Operator Pelayanan Gampong Meunasah Tutong, 4 Oktober 2023

<sup>53</sup> Wawancara dengan Muhibuddin, Selaku Tokoh Masyarakat Gampong Meunasah Tutong, 8 Oktober 2023

Aparatur Gampong Meunasah Tutong dalam menindaklanjuti permasalahan dan keluhan masyarakat, masyarakat dapat menerima untuk persyaratan yang harus dilengkapi ketika memohon surat-surat kepada aparatur Gampong Meunasah Tutong, tapi juga tidak mempersulit dan selama ini pelayanan tidak ada masalah. Cepat, tanggap dan lugas dalam menyikapi permasalahan serta juga cepat mencari solusi.<sup>54</sup>

Berdasarkan keterangan di atas, maka jelaslah bahwa jika dilihat dari aspek kejelasan penerapan kebijakan dan program pelaksanaan pelayanan publik di Gampong Meunasah Tutong mengikuti kebijakan dan program-program yang diterapkan di gampong lain umumnya, bahkan selama ini penerapan kebijakan sudah sesuai dan dijalankan dengan baik oleh aparatur Gampong Meunasah Tutong.

Kejelasan merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Gampong Meunasah Tutong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup persyaratan teknis dan administratif pelayanan ini. Selanjutnya untuk melihat hasil dari indikator kejelasan dapat diketahui dari tanggapan Tokoh Masyarakat yang mengatakan sebagai berikut:

Bagi saya tentang layanan yang diberikan sangat baik, karena aparatur Gampong Meunasah Tutong dalam memberikan layanan adanya ketentuan mengenai persyaratan pelaksanaan pelayanan, tidak adanya ketentuan tentang biaya administratif untuk setiap pengurusan pelayanan dan adanya pegawai yang memberikan keterangan secara jelas.<sup>55</sup>

Dari tanggapan di atas tentang kejelasan dapat dikategorikan cukup baik, dimana dalam tanggapan masyarakat untuk indikator kejelasan dapat dikategorikan cukup baik.

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Tarmizi, Selaku Tokoh Ulama Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023

<sup>55</sup> Wawancara dengan Muhibuddin, Selaku Tokoh Masyarakat Gampong Meunasah Tutong, 8 Oktober 2023

#### 4.2.1.3 Kepastian Waktu

Waktu merupakan hal yang penting dalam setiap aktivitas sehari-hari maupun dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Cepat atau lambat aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi salah satu indikator penilaian atas kinerja pemerintah Gampong Meunasah Tutong dalam melayani masyarakat. Pemerintah Gampong Meunasah Tutong dapat melayani masyarakat secara cepat apabila aparatur pemerintah desa selalu tepat waktu dalam bekerja sehingga aparatur pemerintah desa dapat berada di tempat ketika masyarakat membutuhkan pelayanan.

Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pemerintah Gampong Meunasah Tutong tidak mempunyai kepastian terkait jam kerja sehingga terkadang aparatur pemerintah Gampong Meunasah Tutong tidak berada di tempat kerja saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang seharusnya dilakukan dari jam 08.30 sampai jam 21.00 Wib menjadi tidak terlaksana disebabkan karena tidak adanya kepastian terkait jam kerja yang membuat aparat tidak tepat waktu. Namun jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di malam hari akan tetap dilayani oleh pemerintah Gampong Meunasah Tutong.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Hasil Observasi Pada Tanggal 27 September 2023.



Gambar 4.4  
Jam Layanan Administrasi Gampong Meunasah Tutong

Berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa aparat Gampong Meunasah Tutong sering tidak berada di tempat kerja maupun di rumah saat jam kerja berlangsung, hal ini dikarenakan Gampong Meunasah Tutong belum memiliki kantor Keuchik untuk melakukan pelayanan, sehingga ketika ingin menemui aparatur Gampong untuk melakukan pelayanan administrasi maka masyarakat harus ke rumah aparatur gampong dan terkadang aparatur gampong tidak ada di tempat langsung untuk ditemui. Sehingga berdasarkan hal tersebut maka pemerintah Gampong Meunasah Tutong masih belum tepat waktu dalam bekerja yang dapat dilihat dari tidak adanya aparatur pemerintah Gampong

Meunasah Tutong yang ingin ditemui masyarakat yang membutuhkan pelayanan.<sup>57</sup>

Kepastian waktu merupakan prinsip pelayanan dimana dalam melaksanakan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan dapat diselesaikan. Dalam pelaksanaan prinsip kepastian waktu diperlukan kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi di lapangan yaitu pemerintah Gampong Meunasah Tutong harus mampu memberikan kepastian waktu kepada masyarakat untuk penyelesaian suatu urusan yang ditetapkan dan tidak menunda-nunda waktu penyelesaian dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat bahwa dalam pemberian pelayanan seperti surat-surat, pemerintah dapat menyelesaikannya dalam kurun waktu kurang lebih 10 menit sedangkan untuk masalah sosial pemerintah desa tidak bisa memastikan waktu penyelesaiannya akan tetapi pemerintah desa berupaya untuk segera menyelesaikannya. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan Operator Pelayanan Gampong Meunasah Tutong yang mengemukakan bahwa:

Terkait prinsip kepastian waktu pemerintah Gampong Meunasah Tutong sudah berjalan cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan diberikannya kepastian waktu penyelesaian pelayanan, selain itu pemerintah desa juga langsung menanggapi setiap pelayanan dan tidak menunda-nunda pelayanan.<sup>58</sup>

<sup>57</sup> Hasil Observasi Pada Tanggal 27 September 2023.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Nanda Erizal, Selaku Operator Pelayanan Gampong Meunasah Tutong, 4 Oktober 2023

Kepastian waktu merupakan suatu pelaksanaan pelayanan yang diberikan aparatur Gampong Meunasah Tutong kepada masyarakat dalam pengurusan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Tokoh Ulama di Gampong Meunasah Tutong mengemukakan sebagai berikut:

Tanggapan masyarakat tentang kepastian waktu ialah terdapatnya jadwal pelaksanaan pelayanan yang baik, adanya ketentuan tentang waktu penyelesaian setiap pengurusan dan adanya pelayanan yang dilakukan tepat waktu sesuai standar prosedur prosedur.<sup>59</sup>

Dari tanggapan responden tentang kepastian waktu dikategorikan baik, karena semua kebutuhan masyarakat diupayakan secepat mungkin, sekalipun ada waktu yang terkadang sebagian aparatur Gampong Meunasah Tutong tidak ada ditempat dengan alasan mencari nafkah hidup.

#### **4.2.1.4 Akurasi**

Akurasi merupakan suatu usaha aparatur Gampong Meunasah Tutong kepada masyarakat dalam mengeluarkan produk pelayanan yang dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Terkait hal ini Keuchik Gampong Meunasah Tutong mengemukakan bahwa:

Dalam hal prinsip akurasi ini kami selaku aparatur Gampong Meunasah Tutong sudah memberikan layanan yang ditandai dengan adanya pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam undang-undang, memberikan informasi yang benar dan pengendalian serta adanya penetapan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan berdasarkan standar yang ditetapkan undang-undang.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Tarmizi, Selaku Tokoh Ulama Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023

<sup>60</sup> Wawancara dengan Syamsuddin, Selaku Keuchik Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa akurasi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Gampong Meunasah Tutong belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih biasa terjadinya kesalahan teknis terhadap pelayanan yang diberikan, namun demikian aparatur pemerintah Gampong Meunasah Tutong selalu berupaya dan langsung memperbaiki setiap kesalahan yang terjadi.

Akurasi dalam layanan publik yang diberikan aparatur Gampong Meunasah Tutong ini juga terlihat dari aspek kemudahan akses. Kemudahan akses merupakan upaya pihak aparatur Gampong Meunasah Tutong untuk menyediakan sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau dan pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informasi oleh masyarakat Gampong Meunasah Tutong. Terkait hal ini pihak Sekretaris Gampong Meunasah Tutong mengemukakan sebagai berikut:

Kami telah memberikan layanan untuk kemudahan akses secara terbuka mengingat belum adanya lokasi kantor Keuchik sehingga mudah terjangkau oleh masyarakat serta tersedianya sarana untuk mendapatkan informasi pelayanan dan adanya pemanfaatan adanya teknologi dalam pelaksanaan pelayanan seperti media online dan lain sebagainya.<sup>61</sup>

#### **4.1.2.5 Keamanan**

Secara administrasi publik keamanan mengacu pada pengelolaan dan penerapan langkah-langkah keamanan untuk melindungi pihak yang dilayani. Keamanan merupakan usaha aparatur Gampong Meunasah Tutong untuk menciptakan rasa aman dan tentram kepada masyarakat ketika mendapat

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Edi Putra, Selaku Sekretaris Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023



pelayanan. Keamanan merupakan usaha aparaturnya pemerintah Gampong Meunasah Tutong dalam memberikan proses dan produk pelayanan publik dengan menciptakan rasa aman serta kepastian hukum, tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus memberikan kepastian hukum baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan seperti surat dan dokumen yang dikeluarkan harus diperhatikan agar dapat menjamin kepastian dan keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan serta menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.



Gambar 4.5  
Pengamanan Dokumentasi Hasil Layanan Administrasi

Keamanan terkait layanan administrasi oleh pemerintahan Gampong Meunasah Tutong dalam penelitian disebutkan oleh Kasi Pemerintahan Gampong Meunasah Tutong bahwa:

Kami dalam hal keamanan memberikan adanya kepastian hukum dan legalitas dari pihak berwenang terhadap produk yang diberikan serta adanya rasa aman bagi masyarakat dalam proses pelayanan. yang dimaksud dengan kepastian hukum dan legalitas yaitu setiap produk pelayanan yang diberikan harus adanya legalitas dari pihak yang berwenang sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki kepastian hukum yang kuat.<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat penulis simpulkan bahwa prinsip keamanan pelayanan Gampong Meunasah Tutong sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari keamanan lingkungan yang kondusif serta legalitas pelayanan yang dilakukan berdasarkan prosedur yang berlaku sehingga memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat. Hal ini juga didukung oleh pengakuan Syamsidar selaku Tokoh Perempuan Gampong Meunasah Tutong yang mengatakan bahwa:

Bagi saya dalam hal keamanan sudah sangat baik pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat dengan adanya ketelitian pegawai dalam melakukan pelayanan, adanya kepastian terhadap keabsahan produk pelayanan dan adanya pegawai yang kompeten dalam memberikan pelayanan.<sup>63</sup>

Tidak hanya dalam hal keamanan, melainkan pihak aparat Gampong Meunasah Tutong juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Kenyamanan merupakan usaha yang diterapkan oleh Aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong dalam memberikan pelayanan yang nyaman.

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ikhwan Zuhdi, Selaku Kasi Pemerintahan Gampong Meunasah Tutong, 8 Oktober 2023

<sup>63</sup> Wawancara dengan Syamsidar, Selaku Tokoh Perempuan Gampong Meunasah Tutong, 8 Oktober 2023

Kenyamanan layanan merupakan ukuran pelaksanaan prinsip pelayanan yang dilihat dari lingkungan pelayanan yang seharusnya tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah dan sehat. Seperti yang diungkapkan oleh Zainal Abidin, selaku Tuha Peut Gampong Meunasah Tutong, bahwa:

Kenyamanan erat kaitannya dengan kepuasan pengguna jasa dalam menilai kualitas yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu pemerintah Gampong Meunasah Tutong sebagai salah satu instansi pemerintah harus mampu memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa, dalam hal ini adalah masyarakat Gampong Meunasah Tutong dalam setiap kegiatan pelayanan. Namun, masyarakat Gampong Meunasah Tutong belum sepenuhnya merasa nyaman ketika melakukan pelayanan.<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat penulis simpulkan bahwa kenyamanan pelayanan administratif di Gampong Meunasah Tutong belum berjalan dengan baik dikarenakan pelayanan yang diberikan masih terbatas dalam fasilitas ruang kantor. Meskipun telah tersedia lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur akan tetapi masyarakat belum merasa nyaman dengan hal ini dikarenakan belum adanya tempat khusus seperti kantor keuchik untuk melakukan suatu pelayanan bagi masyarakat, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman jika harus pergi ke rumah aparatur gampong.

#### **4.1.2.6 Tanggung Jawab**

Tanggung jawab merupakan pertanggungjawaban kepala desa serta Aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Zainal Abidin, selaku Tuha Peut Gampong Meunasah Tutong, 8 Oktober 2023

pelayanan publik yang akan berdampak pada mutu dan hasil pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat. Tanggung jawab menuntut adanya professional pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini sebagai mana ungkapan Tuha Peut Gampong Meunasah Tutong bahwa:

Tanggung jawab aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong dalam pelayanan dapat dilihat dari sikap tanggung jawab atas pekerjaan maupun kemampuan dalam menerima dan menyelesaikan setiap kebutuhan dan persoalan yang dihadapi masyarakat.<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat penulis simpulkan bahwa aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong sudah cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya pekerjaan yang sampai dilalaikan meskipun sebagian besar aparatnya mempunyai pekerjaan lain selain melaksanakan tugasnya sebagai aparatur gampong. Keuchik Gampong Meunasah Tutong menyatakan bahwa:

Terkait tanggungjawab kami sudah memberikan layanan semaksimal mungkin yang ditandai adanya penyelesaian keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, adanya kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi dan adanya kemampuan melaksanakan pelayanan tanpa diskriminasi.<sup>66</sup>

Perilaku tanggung jawab ini juga terlihat dalam hal kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang merupakan kemampuan pihak aparatur Gampong Meunasah Tutong untuk bersikap disiplin, sopan, dan santun serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat. Operator Pelayanan Gampong Meunasah Tutong dalam hal ini menyatakan sebagai berikut:

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Abdussamad, Selaku Tuha Peut Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023

<sup>66</sup> Wawancara dengan Syamsuddin, Selaku Keuchik Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023

Tanggungjawab dalam perilaku kerja sudah kami upaya dengan adanya aparatur yang mampu memberikan pelayanan dengan ramah, kemampuan melakukan pelayanan masyarakat dengan sopan dan aparatur Gampong Meunasah Tutong mampu hadir tepat waktu untuk melaksanakan pelayanan publik agar berjalan dengan baik.<sup>67</sup>

Berdasarkan keterangan di atas dapat diketahui bahwa kedisiplinan aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan sehingga dalam setiap pelaksanaan pelayanan setiap pegawai dituntut agar dapat mematuhi aturan yang sudah ditetapkan untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak Aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong yang kurang disiplin dalam menjalankan kewajibannya hal ini dapat dilihat dari masih seringnya ditemui aparat Gampong Meunasah Tutong yang tidak berada di lokasi bekerja pada saat jam kerja maupun di rumah saat jam kerja berlangsung.

Berdasarkan hasil observasi peneliti sering menemukan aparat yang sedang berada di luar rumah saat jam kerja berlangsung, hal ini tidak lepas dari kegiatan aparat Gampong Meunasah Tutong yang juga mempunyai profesi lain selain melaksanakan tugasnya sebagai aparatur gampong.

Berdasarkan hasil observasi peneliti juga melihat bahwa dalam pemberian pelayanan pemerintah Gampong Meunasah Tutong selalu bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat. Sehingga dapat penulis simpulkan bawa kesopanan dan keramahan aparatur pemerintah Gampong Meunasah Tutong sudah cukup baik. Akan tetapi terdapat kendala lain dalam hal kedisiplinan, dimana aparat

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Nanda Erizal, Selaku Operator Pelayanan Gampong Meunasah Tutong, 4 Oktober 2023

Gampong Meunasah Tutong masih ada yang belum disiplin, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya aparat desa yang berada di lokasi kerja saat masyarakat membutuhkan pelayanan pada saat jam kerja.

#### **4.1.2.7 Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan pelayanan publik yang dilakukan pihak Gampong Meunasah Tutong menggunakan peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sesuai dengan kondisi zaman. Dalam hal ini Keuchik mengemukakan bahwa:

Saat ini kelengkapan sarana dan prasarana sudah memadai yang ditandai adanya peralatan kerja yang mendukung proses pelayanan, terdapatnya fasilitas komputer untuk memperlancar proses bekerja, hanya saja terdapat beberapa aparat gampong yang kurang memiliki kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana tersebut, dan untuk tempat pelayanan administrasi seperti kantor keuchik juga belum tersedia.<sup>68</sup>

Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan kemampuan Aparatur Pemerintah Gampong Meunasah Tutong dalam menyediakan serta menggunakan sarana dan prasarana yang lengkap karena hal tersebut mampu menjadi modal utama sebagai penunjang proses pelayanan publik, yang dimaksud dengan kelengkapan sarana dan prasarana yaitu dalam proses pelayanan perlu adanya komputer dan printer serta prasarana lainnya yang memadai untuk menunjang proses pelayanan, sehingga dengan adanya sarana yang memadai akan memperlancar proses pelayanan.

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Syamsuddin, Selaku Keuchik Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023



Gambar 4.6

Sarana dan Prasarana Layanan Administrasi Gampong Meunasah Tutong

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa pemerintah Gampong Meunasah Tutong telah memiliki sarana pelayanan seperti komputer dan mesin printer untuk menunjang pelayanan. sedangkan untuk laptop tidak semua aparat memilikinya. Peneliti juga melihat bahwa belum tersedianya tempat pelayanan khusus untuk masyarakat melakukan pelayanan seperti belum tersedianya kantor Keuchik.

Berdasarkan uraian temuan penelitian di atas, maka jika dilihat dari dimensi karakteristik administrasi terkait layanan administrasi pemerintah Gampong Meunasah Tutong dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Karakteristik Pelayanan Administrasi di Gampong Meunasah Tutong

No	Karakteristik Pelayanan	Fakta Lapangan
1	Efisien	<p>Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar masih kurang efisien, karena hasil pelayanan yang diberikan sekalipun sudah tepat waktu dan benar, namun prosesnya belum mencerminkan layanan yang sesuai standar yang ada sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 dalam pasal 9 ayat (3) Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa menyebutkan bahwa dalam pemberian surat keterangan dari pemerintah desa kepada masyarakat harus diselesaikan dalam 1 (satu) hari. Namun terkadang aparatur gampong dalam pemberian pelayanan seperti surat-surat, pemerintah gampong dapat menyelesaikannya dalam kurun waktu kurang lebih 10 menit</p>



		<p>sedangkan untuk masalah sosial pemerintah gampong tidak bisa memastikan waktu penyelesaiannya akan tetapi pemerintah gampong berupaya untuk segera menyelesaikannya. hal ini dikarenakan Gampong Meunasah Tutong belum memiliki kantor Keuchik untuk melakukan pelayanan, sehingga ketika ingin menemui aparatur Gampong untuk melakukan pelayanan administrasi maka masyarakat harus ke rumah aparatur gampong dan terkadang aparatur gampong tidak ada di tempat langsung untuk ditemui.</p>
2	Efektivitas	<p>Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ini belum efektif. Hal ini dikarenakan apa yang direncanakan masyarakat belum dapat terpenuhi secara cepat dan tepat oleh aparatur gampong, dikarenakan layanan tidak terpusat pada sebuah kantor. Karena</p>

		<p>di gampong Meunasah Tutong ini belum tersedianya tempat pelayanan khusus untuk masyarakat melakukan pelayanan seperti kantor keuchik. Sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam menemui aparatur gampong dikarenakan aparatur gampong harus ditemui di rumahnya masing-masing ketika masyarakat memerlukan pelayanan.</p>
3	Rasional	<p>Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar apa yang diberikan pihak aparatur gampong sudah sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan administrasi sebagai upaya untuk menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja dari pihak aparatur gampong. Penataan administrasi dan penerapan kemampuan dan keterampilan kerja dari pihak aparatur gampong sudah adanya peningkatan dari sebelumnya, hal ini dapat dilihat dari tanggungjawab pihak</p>

		<p>aparatur gampong dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak adanya pekerjaan yang dilalaikan meskipun sebagian besar aparatnya mempunyai pekerjaan lain selain melaksanakan tugasnya sebagai aparatur gampong.</p>
--	--	---

#### **4.2.2 Tantangan Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik**

Sekalipun sudah dilakukan berbagai upaya dalam pemberian layanan kepada masyarakat, namun pihak aparatur Gampong Meunasah Tutong juga mengalami beberapa kendala, yaitu:

##### **4.2.2.1 Tantangan dalam Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Tantangan dalam mekanisme atau prosedur kerja bagi aparatur gampong dalam melayani kebutuhan masyarakat di Gampong Meunasah Tutong ialah belum adanya standar operasional khusus dari gampong, melainkan hanya berpedoman pada peraturan perundang-undangan dari pemerintah. Hal ini sebagai mana yang dinyatakan oleh Keuchik Gampong Meunasah Tutong bahwa:

Hingga saat ini kita dalam memberikan layanan kepada masyarakat masih berpedoman pada peraturan perundang-undangan pusat, karena belum memiliki SOP tersendiri. Hal ini membuat sebagian aparatur

dalam bekerja terkadang bingung, karena juga tidak mengetahui dan memahami isi dari peraturan yang ada.<sup>69</sup>

#### 4.2.2.2 Tantangan dalam Sarana Prasarana atau Fasilitas

Terkait dalam sarana dan prasarana yang menjadi tantangan utama aparatur Gampong Meunasah Tutong dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat ialah tidak adanya kantor keuchik yang menjadi pusat sentra dalam pelayanan. Hal ini sebagaimana keterangan Sekretaris Gampong Meunasah Tutong bahwa:

Saat ini kendala utama dalam prasarana ialah belum adanya ada kantor keuchik, namun terkadang sebagian perangkat desa kurang perhatian terhadap tugas pokok administrasi.<sup>70</sup>



Gambar 4.7  
Gedung Serbaguna Gampong Meunasah Tutong

<sup>69</sup> Wawancara dengan Syamsuddin, Selaku keuchik Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023

<sup>70</sup> Wawancara dengan Edi Putra, Selaku Sekretaris Gampong Meunasah Tutong, 7 Oktober 2023

Ungkapan di atas jelas menunjukkan tidak adanya kantor khusus dalam memberikan pelayanan terutama kantor Keuchik menjadi tantangan utama bagi aparatur Gampong Meunasah Tutong dalam melayani berbagai kebutuhan masyarakat. Bahkan hal ini diperkuat oleh pernyataan Tokoh Pemuda masyarakat Gampong Meunasah Tutong yakni sebagai berikut:

Saat masyarakat hendak menjumpai aparatur desa, terkadang mereka tidak ada di tempat, namun jika ada kantor keuchik masyarakat bisa langsung menjumpai aparatur gampong di kantor jika ada masyarakat yang memerlukan pelayanan.<sup>71</sup>

Ungkapan di atas menyebutkan kendala utama dalam layanan administrasi kepada masyarakat di Gampong Meunasah Tutong ialah belum adanya tempat khusus yang disediakan pemerintah gampong dalam pemberian layanan kepada masyarakat, sehingga tidak sedikit masyarakat mengeluh saat menemui pihak aparatur gampong karena harus mencari dan menunggu keberadaannya.

### **4.3 Pembahasan**

Berdasarkan analisis peneliti terhadap temuan penelitian di atas, maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi oleh pemerintah Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat dilihat dari ketentuan prosedur seperti penyelesaian surat menyurat sudah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Dimana pihak pemerintah Gampong Meunasah Tutong memberikan layanan yang

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Irwansyah, Selaku Tokoh Pemuda Gampong Meunasah Tutong, 8 Oktober 2023

dilakukan dengan cepat yakni hanya dalam satu hari dengan memberlakukan pemenuhan berbagai syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Hal ini sesuai dengan Pasal 9 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang menyebutkan bahwa dalam hal persyaratan untuk proses suatu pelayanan belum lengkap, Pemerintah Desa berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam proses suatu pelayanan. Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa kepada masyarakat diselesaikan dalam 1 (satu) Hari.

Namun, dalam aspek sarana dan prasarana pelaksanaan pelayanan administrasi oleh pemerintah Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar kepada masyarakat masih belum sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini sebagaimana temuan penelitian di Gampong Meunasah Tutong masih terbatas bahkan belum adanya tempat khusus menampung layanan administrasi terutama kantor desa.

Padahal Pasal 11 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi oleh pemerintah Gampong harus memperhatikan kemampuan sumber daya manusia di Desa, selektivitas dalam pelaksanaan dan sarana dan prasarana pendukung. Bahkan di Pasal 11 ayat (4) kembali dipertegas bahwa sarana dan prasarana sebagaimana yang dimaksud diatas ialah tempat/loket pendaftaran, tempat pemasukan berkas

dokumen, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pelayanan pengaduan, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya.



## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik dilihat dari aspek kesederhanaan pelayanan dilakukan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dilaksanakan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Aspek kejelasan layanan diberikan sesuai persyaratan teknis dan administratif. Aspek kepastian waktu layanan tidak mempunyai kepastian terkait jam kerja sehingga terkadang aparatur pemerintah gampong tidak berada di tempat kerja saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Aspek akurasi layanan diberikan dengan menghindari terjadi kesalahan produk yang dibutuhkan masyarakat. Aspek keamanan menciptakan rasa aman dan tentram kepada masyarakat ketika mendapat pelayanan. Aspek tanggung jawab layanan mengetahui pihak aparatur desa yang bersangkutan. Kelengkapan sarana dan prasarana layanan administrasi belum sepenuhnya memadai untuk pelayanan kepada masyarakat, pemerintah gampong telah memiliki sarana pelayanan seperti komputer dan mesin printer untuk menunjang pelayanan, sedangkan untuk laptop tidak semua aparat memilikinya. Selain itu prasarana lain seperti tempat khusus untuk menampung layanan administrasi juga belum tersedia.

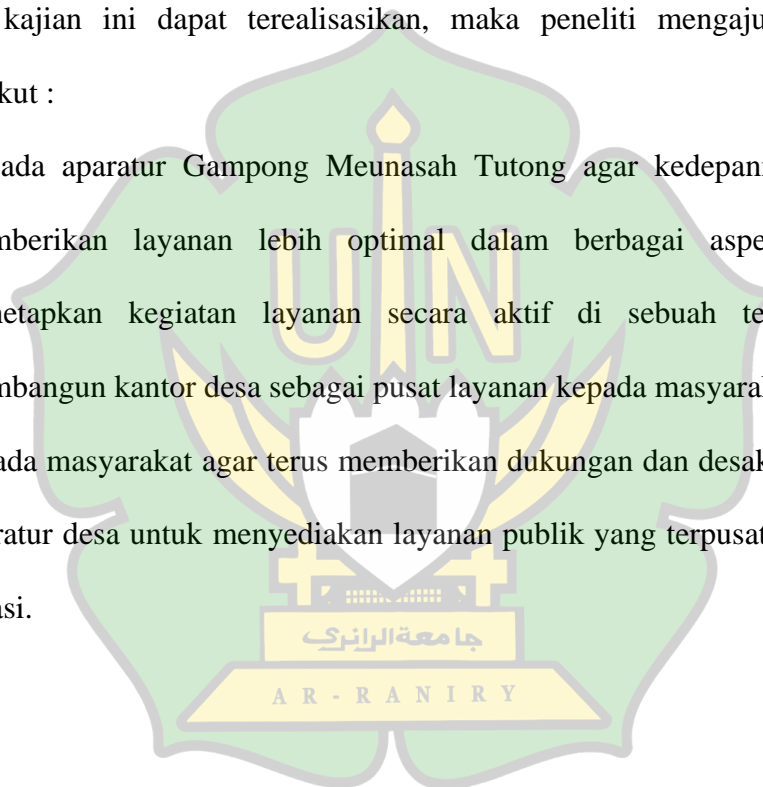


2. Tantangan pelayanan administrasi pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik antara lain tantangan dalam mekanisme atau prosedur kerja ialah belum adanya standar operasional khusus dari gampong, melainkan hanya berpedoman pada peraturan perundang-undangan dari pemerintah dan tantangan lainnya yaitu tidak adanya kantor keuchik yang menjadi pusat sentra dalam pelayanan.

## **B. Saran**

Agar kajian ini dapat terealisasikan, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

1. Kepada aparatur Gampong Meunasah Tutong agar kedepannya dalam memberikan layanan lebih optimal dalam berbagai aspek, seperti menetapkan kegiatan layanan secara aktif di sebuah tempat dan membangun kantor desa sebagai pusat layanan kepada masyarakat.
2. Kepada masyarakat agar terus memberikan dukungan dan desakan kepada aparatur desa untuk menyediakan layanan publik yang terpusat di sebuah lokasi.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul Nashar, Haeriyah. (2022). *Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Langgea Indah Kecamatan Angata Kabupaten Konawe Selatan*. Jurnal Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, Vol.2.
- Alquroba, Abrol. (2020). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Jambi. *Strategi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Studi Di Desa Muara Kuis Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatera Selatan)*.
- Ambarwati, Arie. (2018). *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Amin, Marzihan. (2013). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru. *Analisis Fungsi administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak*.
- Angara, Sahya. (2016). *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori Dan Fakta Dalam Upaya Mewujudkan Good Governance*. Bandung : Pustaka Setia.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Bahrum, Syazhashah Putra dan Ingrid Wahyuni Sinaga. (2015). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Lembaga Dewan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas Batam Bintang Karimun)*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Vol. 3 (2).
- Bajuri, Diding. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 6 (1).
- Dariyono. (2019). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi. *Peran Kepala Desa Sekernan Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan Berdasarkan asas Tugas Pembantuan*.

- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Lamangida, Trisusanti, dkk. (2017). *Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Membangun Desa Bandung Rejo Kecamatan Boliyohuto*. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol.6 (1).
- Lantaeda, Syaron Brigette, dkk. (2017). *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.04 (048).
- Marliani, Lina. (2018). *Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 5 (4).
- Maskuri, Muhammad. (2020). Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga. *Pelaksanaan Sistem Administrasi Pemerintah Desa Di Desa Sukorejo Kecamatan Suruh Kabupaten Semarang Ditinjau Dari Permendagri No.47 Tahun 2016*.
- Milles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mouw, Erland dan Herson Keradjaan. (2016). *Pengelolaan Administrasi Pemerintahan Desa Studi Di Desa Wari Dan Wari Ino Kecamatan Tobelo*. *Jurnal UNIERA*. Vol. 5 (2).
- Mufiz, Ali. (2004). *Pengantar Administrasi Negara*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Perdana, Hengki. (2019). *Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 7 (3).
- Rahmawati, Annisa Dwi dan Azizah Fatmawati. (2020). *Sistem Administrasi Desa Mendiro Kecamatan Ngrambe Kabupaten Ngawi Berbasis Web*. *Jurnal Teknik Elektro*. Vol. 20 (02).
- Rakuyat, Yayat. (2017). *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu*.

Rauf, Rahyunir. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Di Indonesia*. Jurnal Publika. Vol. 1 (2).

Rohman, Abd. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligencia Media.

Sanafiah, Faisal. (2007). *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Grafindo Persada.

Susana, Vina. (2020). Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Banda Aceh. *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar*.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hal 171.

Umalikah, Siti. Fitriyanto, Doni. *Efektivitas Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Di Desa-Desa Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung*. Jurnal Otonomi Vol. 21(2).

Welly. (2016). *Peran Kepala Desa Dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan Di Desa Kaliamok Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau*. Jurnal Pemerintahan Integratif. Vol.4 (01).

Yunus, Nurdin. (2021). *Peran Sekretaris Desa (Gampong) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Administrasi Pemerintahan di Gampong Payaroh, Kecamatan Darul Imarah Aceh Besar*. Jurnal Transformasi Administrasi. Vol.11 (01).

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 Tentang Pedoman Administrasi Desa.

RPJM-Gampong Meunasah Tutong, Kec. Montasik Kabupaten Aceh Besar, 2023

Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014, Pasal 1 Ayat (3) Tentang Desa. 2014. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

## **INSTRUMEN WAWANCARA**

### **1. PERTANYAAN PENELITIAN UNTUK APARATUR GAMPONG**

1. Dimana terjadinya pelayanan administrasi masyarakat Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?
2. Apakah Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi ?
3. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?
4. Bagaimana proses pelayanan administrasi di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar tanpa adanya kantor keuchik ?
5. Apa yang menjadi faktor penghambat sehingga di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar belum mempunyai kantor keuchik ?
6. Apakah ada SOP yang mengatur tentang pelayanan administrasi bagi masyarakat Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?
7. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemerintah desa dalam melakukan pelayanan administrasi di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?

### **2. PERTANYAAN PENELITIAN UNTUK MASYARAKAT DAN TOKOH MASYARAKAT**

1. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan administrasi yang ada di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam proses penyelesaiannya ?

2. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap proses pelayanan administrasi oleh pemerintah desa selama ini ? (Apakah berbelit-belit, mudah dipahami, dsb dengan kondisi gampong yang belum ada kantor keuchik ?
3. Apakah dalam melaksanakan proses pelayanan administrasi, pemerintah desa di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal ?
4. Apakah masyarakat merasa aman selama melakukan pelayanan administrasi di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?  
(Keamanan ini tidak serta merta keamanan dari tindak kriminal tetapi jaminan yang dapat dipercaya oleh masyarakat akan keamanan secara administrasi maupun keamanan dari gangguan).
5. Apakah pelayanan administrasi di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan ?
6. Bagaimana pendapat masyarakat terhadap ketiadaan kantor keuchik di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?
7. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar selama ini ?
8. Apa harapan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?
9. Apa yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar ?

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
 Nomor: 2730/Un.08/FISIP/Kp.07.5/10/2022

**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 diuraikan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag, RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/IR/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 28 September 2022
- Menetapkan** :  
**PERTAMA** :  
 Menunjuk Saudara :  
 1. Dr. Mahmuddin, M.Si. : Sebagai pembimbing pertama  
 2. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si. : Sebagai pembimbing kedua  
 Untuk membimbing skripsi  
 Nama : Rauzatul Rizkia  
 NIM : 180802135  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul : Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunash Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar
- 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.

**MEMUTUSKAN**

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Ditetapkan di : Banda Aceh  
 Pada Tanggal : 21 Oktober 2022

an, Rektor  
 Dekan,

Muji Muliya

**Tembusan :**

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



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

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

Nomor : B-1653/Un. 08/FISIP.L/PP.00.9/08/2023  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
Gampong Meunasah Tutong  
Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RAUZATUL RIZKIA / 180802135**  
Semester/Jurusan : XI / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar

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 *Pelayanan Administrasi Pemerintahan Di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar*

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

Banda Aceh, 25 Agustus 2023  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 20 Februari 2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

A R - R A N I R Y





**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR  
KECAMATAN MONTASIK  
GAMPONG MEUNASAH TUTONG**

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor : 423.6 / 135 / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Keuchik Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: RAUZATUL RIZKIA
NIM	: 180802135
Jurusan / Prodi	: Ilmu Administrasi Negara ( IAN )
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi	: Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kab. Aceh Besar

Benar yang Tersebut Namanya di atas telah melaksanakan Penelitian di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar, dengan judul : **Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Gampong Meunasah Tutong Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar.**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Gampong Meunasah Tutong 31 Oktober 2023



**DOKUMENTASI PENELITIAN**

Gambar 1.



Wawancara dengan Keuchik Gampong Meunasah Tutong

Gambar 2.



Wawancara dengan Sekretaris Gampong Meunasah Tutong

Gambar 3.



Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Gampong Meunasah Tutong

Gambar 4.



Wawancara dengan Operator pelayanan Gampong Meunasah Tutong

Gambar 5.



Wawancara dengan Ketua Tuha Peut Gampong Meunasah Tutong

Gambar 6.



Wawancara dengan Anggota Tuha Peut Gampong Meunasah Tutong

Gambar 7.



Wawancara Bersama Tokoh Ulama/Tgk Imeum Gampong Meunasah Tutong

Gambar 8.



Wawancara Bersama Tokoh Masyarakat Gampong Meunasah Tutong

Gambar 9.



Wawancara Bersama Tokoh Perempuan Gampong Meunasah Tutong

Gambar 10.



Wawancara Bersama Tokoh Pemuda Gampong Meunasah Tutong