

**PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN GAMPONG NEUHEUN
KECAMATAN MESJID RAYA ACEH BESAR
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**NADYA TURAHI
NIM. 170802026**

**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
2024 M /1446 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Turahmi
NIM : 170802026
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Pemerintahan
Judul : Pelayanan Administrasi Pemerintahan Gampong Neuheun Kecamatan
Mesjid Raya Aceh Besar Pada Masa Pandemi Covid-19

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkannya.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemiliknya.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

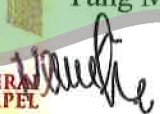
Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

AR - RANIRY Banda Aceh, 27 Desember 2023

Yang Menyatakan



P9C94ALX235557267


Nadya Turahmi
NIM. 170802026

**PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN GAMPONG NEUHEUN
KECAMATAN MESJID RAYA ACEH BESAR
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) dalam
Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

NADYA TURAHMI
NIM. 170802026

Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

A R - R A N I R Y

Pembimbing I



Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 197210201997031002

Pembimbing II



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

**PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN GAMPONG NEUHEUN
KECAMATAN MESJID RAYA ACEH BESAR
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

NADYA TURAHMI
NIM. 170802026

Telah diuji oleh Tim Penguji Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan 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, 23 April 2024 M
14 Syawal 2024 H

Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris

Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 197210201997031002

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

Penguji I,

Penguji II,

Muazzinah, M.P.A
NIP. 198411252019032012

Winny Dian Safitri, M.Si
NIP. 199005242022032001

Mengetahui

Dekan,



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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Pemerintahan Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Aceh Besar Pada Masa Pandemi Covid-19 Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode kualitatif. Teknik analisis data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintah Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada masa pandemi Covid-19 yaitu Pemerintah gampong Neuheun dalam memberikan pelayanan dalam hal ini yaitu pembuatan surat administrasi keterangan yang dibutuhkan masyarakat sudah cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan, Namun yang menjadi kekurangan dalam hal ini yaitu pelayanan di gampong Neuheun masih dilakukan secara manual. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa belum adanya perbedaan yang dilakukan pemerintah desa dan dirasakan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik baik sebelum adanya pandemi maupun pada masa pandemi. Selanjutnya para aparat desa sebagai penyedia layanan sangat handal dan tanggap melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu juga terdapat kemudahan dalam melakukan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipahami oleh pemerintah desa tersebut. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada Masa Pandemi Covid-19 antarlain: faktor pendukungnya yaitu semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat dan faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di gampong Neuheun adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan dan selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan.

Kata Kunci: *Layanan Terpadu, Administrasi, Penanganan Covid-19*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDU | |
| LEMBAR KEASLIAN KARYA ILMIAH | i |
| LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SIDANG | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR DIAGRAM | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5. Penjelasan Istilah | 6 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 2.2. Pelayanan | 10 |
| 2.2.1. Karakteristik Pelayanan..... | 11 |
| 2.2.2. Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa | 13 |
| 2.3. Indikator Pelayanan Administrasi Desa | 18 |
| 2.4. Pandemi Covid-19 | 19 |
| 2.5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Administrasi Pemerintahan Desa | 21 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 25 |
| 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian | 26 |
| 3.3. Subjek Penelitian | 26 |
| 3.4. Sumber Data..... | 26 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6. Teknik Analisis data | 32 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 34 |
| 4.1 Gambaran Umum Gampong Neuhen | 34 |
| 4.2 Pelayanan Administrasi Pemerintahan Gampong Neuheun Kecamatan Mesjid Raya Aceh Besar Pada Masa Pandemi Covid-19 | 41 |

| | |
|--|----|
| 4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuhun Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada Masa Pandemi Covid- 19 | 51 |
|--|----|

| | |
|----------------------------|-----------|
| BAB V PENUTUP | 57 |
|----------------------------|-----------|

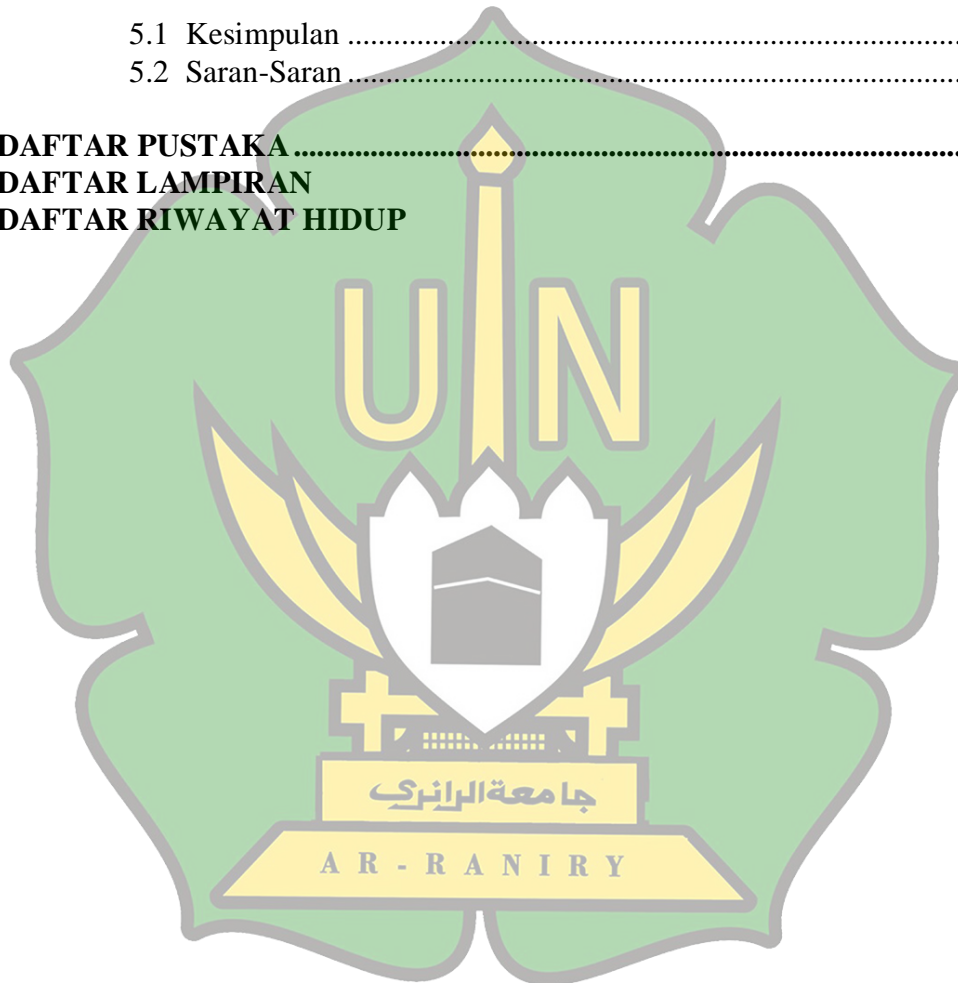
| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 57 |
|----------------------|----|

| | |
|-----------------------|----|
| 5.2 Saran-Saran | 58 |
|-----------------------|----|

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 59 |
|-----------------------------|-----------|

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Instrumen Wawancara
- Lampiran 2 Instrumen Observasi
- Lampiran 3 Foto-foto Penelitian
- Lampiran 4 Biodata Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).¹ Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.²

Salah satu kegiatan yang tidak terlepas dari proses pelayanan adalah institusi pemerintah, baik itu tingkat Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten, Kecamatan bahkan Pemerintahan Desa sekalipun. Proses pelayanan dalam pemerintahan sering juga disebut sebagai pelayanan publik, dimana pelayanan yang dilakukan oleh institusi pemerintah mencakup banyak hal dan tergantung dari tugas dan fungsi institusi tersebut.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan dalam undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas

¹ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 22

barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.³

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi Desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016. Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Registrasi Desa.⁴

Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 dalam pasal 18 yang menyatakan bahwa kewenangan Desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa.⁵

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Desa Neuheun pada masa *pandemic covid-19* menjadi hal menarik untuk dikaji, karena peneliti bermaksud untuk mengetahui lebih dalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa tersebut, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi.

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1

⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 2016

⁵ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014

Mewabahnya *pandemic coronavirus disease* atau yang kita kenal dengan istilah “COVID-19” di seluruh belahan dunia sejak 2019-2022 telah menimbulkan dampak yang sangat buruk dalam kehidupan masyarakat. Hal ini dikarenakan proses penanggulangan dan pemutusan mata rantai penyebaran virus ini sangatlah sulit, sementara penularan virus tersebut sangat mudah terjadi dari satu orang terhadap yang lainnya.

Penerapan *social distancing* ini menyebabkan terbatasnya ruang gerak dan aktivitas seluruh lapisan masyarakat, sehingga hal ini sangat mempengaruhi seluruh proses kehidupan masyarakat terutama dalam hal perekonomian serta proses pelayanan publik terhadap masyarakat itu sendiri. Pemerintah yang seharusnya melaksanakan proses pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana biasanya juga harus menerapkan *social distancing*, hal ini mengakibatkan terjadinya perubahan proses pelayanan terhadap masyarakat di Gampong Neuhun Kec. Masjid Raya. Dimana pada masa pandemic Covid 19 masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dari perangkat desa disebabkan oleh masyarakat yang mengurus berkas, terima BLT desa serta untuk mengurus administrasi lainnya.

Perubahan proses pelayanan selama pandemic tentu sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima layanan yang diberikan oleh perangkat Gampong Neuhun Kec. Masjid Raya. Terutama dalam hal waktu pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah guna untuk mengurangi penyebaran covid-19, sehingga waktu pelayanan harus dibatasi. Terbatasnya waktu pelayanan yang diterapkan pemerintah tentunya dapat menurunkan kepuasan masyarakat itu sendiri, sehingga menimbulkan beberapa permasalahan seperti semakin lama waktu penyelesaian dari

satu proses pelayanan bagi masyarakat Gampong Neuhen Kec. Masjid Raya. Hal ini tentu sangat berbeda jika dibandingkan dengan proses pelayanan administrasi desa sebelum terjadinya pandemi covid-19, dimana proses pelayanan berjalan sesuai dengan jam kerja perangkat desa di setiap hari kerja.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Aceh Besar Pada Masa Pandemi Covid-19”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Aceh Besar Pada Masa Pandemi Covid-19?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Aceh Besar Pada Masa Pandemi Covid-19?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi pemerintah Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Aceh Besar pada masa pandemi Covid-19.

2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Aceh Besar Pada Masa Pandemi Covid-19.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan untuk :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan dalam menganalisa bagaimana pelayanan administrasi pemerintah Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Aceh Besar pada masa pandemi Covid-19
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas Islam Negeri Ar-raniry

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi, sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

- b. Bagi Pemerintah Gampong Neuheun

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi aparaturnya dalam membuat maupun melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan proses pelayanan masyarakat setempat.

c. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan administrasi publik, sehingga masyarakat ikut berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah setempat.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Pelayanan administrasi Pemerintah Desa

Guna meningkatkan manajemen pemerintah desa, dilakukan penataan administrasi desa agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat agar efektif dan efisien. Proses penataan administrasi desa merupakan kegiatan pencatatan informasi dan data untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan pemerintah desa.

2. Pandemi Covid-19

Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya Corona Virus di seluruh Dunia untuk semua Negara. Penyakit ini disebabkan oleh Coronavirus jenis baru yang diberi nama SARS CoV-2. Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Hingga 14 November 2020, lebih dari 53.281.350 orang kasus telah dilaporkan

lebih dari 219 Negara dan wilayah seluruh dunia, mengakibatkan lebih dari 1.301.021 orang meninggal dunia dan lebih dari 34.394.214 orang sembuh.⁶



⁶ <http://corona.padang.go.id>, di akses pada tanggal 24 Desember 2023.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian Ini, peneliti telah meninjau dan memahami beberapa hasil penelitian sejenisnya untuk digunakan sebagai bahan rujukan dan menghindari adanya kesamaan pada penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yulianus Sarira pada tahun 2013, mahasiswa Universitas Hasanuddin dengan judul *Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kota Makassar*. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini untuk melihat pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang diberikan sudah baik dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahnya.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurhamidah pada tahun 2020, mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul *Pelayanan Administrasi Sejahtera (PRO-ABES) di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar*. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (PRO-ABES). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Indikator RPJMD Kabupaten Aceh Besar No 1 Tahun 2012-2020 yang disesuaikan dengan Perbup No 58 Tahun 2017 Tentang Pro-Abes, (1) Indikator masukan dikatakan sudah sesuai dengan harapan Keluarga Penerima manfaat diharapkan, (2) Indikator Proses pada Pro-Abes dikatakan sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan, (3) Indikator keluaran dikatakan belum sesuai dengan keluarga penerima manfaat diharapkan (4) Indikator

hasil pelaksanaan Pro-Abes dikatakan belum sesuai dengan Keluarga Penerima Manfaat Harapan dan belum sesuai dengan prosedur, (5) Indikator manfaat dari pelaksanaan Pro-Abes dikatakan bermanfaat dan sudah sesuai dengan Keluarga Penerima Manfaat harapan, (6) Indikator dampak Pro-Abes terhadap penurunan kemiskinan dikatakan sudah berdampak positif bagi Keluarga Penerima Manfaat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerima manfaat terhadap Pro-Abes di Kecamatan Sukamakmur dikatakan sudah puas pada indikator masukan, proses, manfaat dan dampak, sedangkan pada indikator keluaran dan hasil masyarakat menjawab belum puas.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Iqbal pada tahun 2016 mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Fakultas Syariah dan Hukum dengan judul *Pelayanan Administrasi Responsibility (CSR) PT Indocement Tunggal Prakasa Tbk Dalam Pemberdayaan Masyarakat*. Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah penerima manfaat program CSR PT ITP melalui program P3M tahun 2015 dan melihat bagaimana kualitas pelayanan program CSR PT ITP melalui program P3M tahun 2015. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada SK MEN-PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan pelayanan, tanggung jawab petugas layanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan

pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori baik.

Penelitian diatas membahas tentang pelayanan dan program yang diberikan pemerintah untuk masyarakat, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sama halnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yang membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian ini juga menggunakan Qanun Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik.

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada fokus dan lokus. Pada penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian di Gampong Neuhen Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar, dan penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi desa pada masa pandemi Covid-19. Peneliti mengharapkan hasil yang didapat dari penelitian ini bisa memberikan dampak positif kepada pemerintahan desa di Gampong Neuheun dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Keuchik dan kepada masyarakat pengguna layanan administrasi desa Gampong Neuheun agar dapat selalu memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan administrasi di gampong tersebut.

2.2. Teori Pelayanan

2.2.1 Pelayanan

Menurut Munir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh

karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.⁷

Sementara Boediono menjelaskan pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas Pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan.
- b. Mendorong upaya-upaya mengefektifitaskan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.⁸

2.2.2. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dikemukakan oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

⁷ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), h. 275

⁸ Budiono, *Bunga Rampai Hyperkes dan Keselamatan Kerja* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2003), h. 63

- a. Bukti langsung (*tangible*). Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*). Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.
- d. Jaminan (*assurance*). Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- e. Empati, Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁹

2.2.2. Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa

Guna meningkatkan manajemen pemerintah Desa, dilakukanlah penataan administrasi Desa agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat agar efektif dan efisien. Proses penataan administrasi Desa sendiri merupakan kegiatan pencatatan informasi dan data untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan pemerintah Desa. Menurut Permendagri no 47 tahun 2016 terkait dengan pelayanan administrasi pemerintahan desa menjelaskan bahwa:

- 1) Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan

⁹ Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat*, (Yogyakarta : UNY, 2015), h. 12

pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- 2) Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- 3) Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
- 4) Kepala Desa atau sebutan lain adalah pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.
- 5) Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa.
- 6) Administrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum.
- 7) Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk.
- 8) Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan Desa pada Buku Administrasi Keuangan.

- 9) Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Buku Administrasi Pembangunan.¹⁰

Adminitrasi merupakan suatu kebulatan proses penyelenggaraan yang mengandung delapan unsur yaitu:

- a. Pengorganisasian, merupakan wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
- b. Manajemen, merupakan proses pergerakan orang-orang dan pengerahan segenap fasilitas didalam usaha kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- c. Komunikasi, yaitu proses penyampaian warta dari seorang kepada pihak lain dalam usaha kerjasama manusia.
- d. Kepegawaian, merupakan suatu proses yang berhubungan dengan masalah penggunaan tenaga kerja di dalam suatu usaha kerja sama.
- e. Keuangan, merupakan unsur administrasi yang menyangkut tentang masalah pembiayaan dalam suatu kerjasama, yaitu yang berkenaan dengan penataan, pengelolaan yang meliputi biaya, cara mengelolah serta mempertanggung jawabkannya.
- f. Perbekalan, merupakan aktifitas yang menyangkut tentang peralatan yang di butuhkan dalam suatu usaha kerjasama yang meliputi proses pengadaan, penyimpanan, sampai kepada penyingkiran barang barang yang sudah di pergunakan lagi.

¹⁰ Permendagri no 47 tahun 2016.

- g. Tata usaha, kegiatan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerjasama, yang meliputi kegiatan pencatatan, penyimpanan, bahan keterangan.
- h. Hubungan masyarakat, merupakan kegiatan usaha kerjasama dengan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat atau dengan pihak lain agar mendapatkan dukungan secara sadar dan sukarela.

Untuk mewujudkan tertib administrasi, perlu adanya implementasi kebijakan sebagai upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Meter dan Horn (1975) proses implementasi kebijakan sebagai *"Policy implementation encompasses those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objective set fort in prior policy decision"*. Meter dan Horn menjelaskan bahwa implementasi kebijakan, merupakan suatu tindakan yang dilakukan baik oleh individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usah-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan".

Adapun teori implementasi Kebijakan administrasi yang di kemukan oleh Jones tersebut dapat di ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu sebagai berikut :

- a. Aktivitas Organisasi (*Organization*) atau pelaksanaan kebijakan yang mencakup pembentukan atau penataan sumber daya serta sistem pelaksanaan kebijakan yang dibuat oleh suatu organisasi. Aktivitas organisasi yang

dimaksud adalah organisasi dalam konteks implementasi kebijakan merupakan aktivitas untuk membentuk badan-badan, unit-unit, beserta metode-metode yang diperlukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan. Organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang melakukan pekerjaan dalam ruang lingkup administrasi. Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis yang dapat bervariasi pada berbagai permasalahan sehingga pelaksanaan kebijakan sangat bergantung pada badan atau institusi pelaksana.

- b. Aktivitas Interpretasi (*Interpretation*) yaitu pelaksana kebijakan yang menafsirkan agar program kegiatan menjadi rencana kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh organisasi. Interpretasi merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mengerti apa yang dimaksud oleh pembuat kebijakan dan mengetahui apa dan bagaimana tujuan yang hendak dicapai oleh pembuat kebijakan dan harus diwujudkan atau realisasikan. Menurut Jones untuk mengimplementasikan kebijakan harus dilakukan dengan standar atau patokan yang jelas serta mengembangkan sarana yang ada untuk menerapkan kebijakan tersebut. Pelaksanaan kebijakan tergantung pada sejumlah keadaan yang dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya.
- c. Aktivitas Aplikasi/Penerapan (*Application*) Aplikasi yang dimaksud adalah penerapan secara rutin segala keputusan dan peraturan yang ditentukan dengan melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut. Penerapan seringkali merupakan suatu proses yang dinamis dimana para pelaksananya ataupun para petugas diarahkan oleh standar ketentuan yang

berlaku. Dalam melaksanakan kebijakan para pelaksana diarahkan pada standar operasional atau pedoman yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Standar atau pedoman yang dimaksud harus memperhatikan beberapa aspek di antaranya aspek efektivitas, efisiensi dan objektivitas kebijakan. Selain itu dalam aplikasi kebijakan, pelaksana kebijakan juga dituntut untuk memiliki strategi yang tepat dalam melaksanakan implementasi kebijakan dengan memperhatikan aspek politis yang selalu melibatkan kepentingan publik.

2.3. Indikator Pelayanan Administrasi Desa

Tujuan utama dari pelayanan administrasi di Desa adalah untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna pelayanan agar dapat memperoleh pelayanan administrasi yang diinginkan dan memuaskan. Pelayanan publik non-partisan menjadi hal penting untuk dilakukan oleh aparat pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan yang sama atau adil tanpa membeda-bedakan semua pengguna layanan berdasarkan status sosial, ekonomi, suku, etnik, agama dan sebagainya. Pelayanan publik harus berdasarkan asas kesamaan di depan hukum.

Dwiyanto menyatakan bahwa pelayanan publik non-partisan dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut :¹¹

- a. Adanya akses yang sama bagi semua orang untuk mendapatkan pelayanan.
- b. Pemberian pelayanan publik kepada pelanggan berdasarkan nomor urut.

¹¹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press, 2005), h. 155

- c. Tidak diberlakukannya dispensasi pelayanan kepada pelanggan.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa di Gampong Neuheun Kecamatan Baiturrahman Kabupaten Aceh Besar berpedoman pada Qanun Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik. Adapun indikator sebagai berikut:

1. Keadilan
2. Persamaan hak/tidak deskriminasi
3. Kemudahan akses lokasi
4. Profesionalitas
5. Partisipasi
6. Fasilitas
7. Efektivitas
8. Efisiensi

2.4. Pandemi Covid-19

Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya Corona Virus di seluruh Dunia untuk semua Negara. Penyakit ini disebabkan oleh Coronavirus jenis baru yang diberi nama SARS CoV-2. Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Hingga 14 November 2020, lebih dari 53.281.350 orang kasus telah dilaporkan

lebih dari 219 Negara dan wilayah seluruh dunia, mengakibatkan lebih dari 1.301.021 orang meninggal dunia dan lebih dari 34.394.214 orang sembuh.¹²

Virus SARS-CoV-2 diduga menyebar di antara orang-orang terutama melalui percikan pernapasan (*droplet*) yang dihasilkan selama batuk. Percikan ini juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal. Selain itu, virus dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan kemudian menyentuh wajah seseorang. Penyakit COVID-19 paling menular saat orang yang menderitanya memiliki gejala, meskipun penyebaran mungkin saja terjadi sebelum gejala muncul. Periode waktu antara paparan virus dan munculnya gejala biasanya sekitar lima hari, tetapi dapat berkisar dari dua hingga empat belas hari. Gejala umum di antaranya demam, batuk, dan sesak napas. Komplikasi dapat berupa pneumonia dan penyakit pernapasan akut berat.¹³

Upaya untuk mencegah penyebaran virus corona termasuk pembatasan perjalanan, karantina, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Upaya ini termasuk karantina Hubei, karantina nasional di Italia dan di tempat lain di Eropa, serta pemberlakuan jam malam di Tiongkok dan Korea Selatan, berbagai penutupan perbatasan negara atau pembatasan penumpang yang masuk, penutupan di bandara dan stasiun kereta, serta informasi perjalanan mengenai daerah dengan transmisi lokal.

Pandemi ini telah menyebabkan gangguan sosio ekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya, dan kekhawatiran luas tentang

¹² https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19

¹³ https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19

kekurangan persediaan barang yang mendorong terjadinya pembelian secara panik, mis informasi dan teori konspirasi tentang virus telah menyebar secara daring.

2.5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Tentang Administrasi Pemerintahan Desa

a. Ketentuan Umum

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
4. Kepala Desa atau sebutan lain adalah pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

5. Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa. ¹⁴
 6. Administrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum.
 7. Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk.
 8. Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan Desa pada Buku Administrasi Keuangan.
 9. Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Buku Administrasi Pembangunan.
- b. Ruang Lingkup
- Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:
- 1) Administrasi Umum; R A N I R Y
 - 2) Administrasi Penduduk;
 - 3) Administrasi Keuangan;
 - 4) Administrasi Pembangunan; dan
 - 5) Administrasi Lainnya. ¹⁵

¹⁴ Permendagri Tahun 2016.

¹⁵ Permendagri Tahun 2016.

c. Kewenangan

1) Kepala desa berwenang menyelenggarakan administrasi pemerintahan Desa.

2) Penyelenggaraan administrasi pemerintahan Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dalam rangka:

a) Penyelenggaraan pemerintahan Desa

b) Pelaksanaan pembangunan Desa;

c) Pembinaan kemasyarakatan; dan

d) Pemberdayaan masyarakat.

3) Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Desa didukung oleh Aparatur Pelaksana.

d. Penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan Desa

1) Penyelenggaraan administrasi pemerintahan Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan melalui:

a) Tertib pencatatan data dan informasi dalam buku-buku register desa; dan

b) Pengembangan buku register desa yang diperlukan serta menyelenggarakan pelaporan sesuai ketentuan perundang-undangan.

2) Penyelenggaraan dan pengembangan Administrasi Pemerintahan Desa melalui tertib pencatatan data dan pengembangan buku register Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan,

tingkat perkembangan pemerintahan Desa, dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi didalam pencatatan data dan informasi berbagai kegiatan. ¹⁶



¹⁶ Permendagri Tahun 2016.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafah *post-positivisme*, yaitu yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis, dan penuh makna. Digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci¹⁷.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu suatu pendekatan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang¹⁸. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran, sifat-sifat serta hubungan atau gambaran, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki¹⁹. Hal ini sesuai dengan pendapat Sudjana yang menjelaskan bahwa metode deskriptif digunakan apabila penelitian bertujuan untuk menjelaskan dan menafsirkan peristiwa atau kejadian dimasa sekarang²⁰. Dalam hal ini penulis memberikan gambaran tentang pelayanan administrasi pemerintah Gampong Neuhen Kec. Masjid Raya, Kab. Aceh Besar pada masa pandemi Covid-19.

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004), h. 15

¹⁸Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h. 54

¹⁹Muhammad Nazir, *Metode Penelitian, cet. III*, (Jakarta: Rajawali, 1988), h. 63

²⁰Sudjana, *Metode Statistika*, (Bandung: Tarsito, 2000), h. 162

3.2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi yaitu Kantor Keuchik Gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar. Alasan memilih lokasi penelitian karena menarik untuk diteliti dan juga selama pandemic covid-19 ada beberapa prosedur pelayanan yang berubah serta adanya pembatasan pelayanan terhadap masyarakat gampong Neuheun Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar.

3.3. Subyek Penelitian

Penelitian ini terdiri dari objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.²¹ Teknik penarikan subjek penelitian dilakukan secara *random sampling*. Ini merupakan cara pengambilan subjek ditentukan secara acak²². Dalam hal ini peneliti mengambil sampel masyarakat 20% dari 600 KK yaitu 30 orang masyarakat Gampong Neuheun termasuk perangkat desa terkait dengan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh perangkat gampong Neuheun.

3.4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan administrasi di Kantor Keuchik Gampong Neuheun serta pemberi jasa pelayanan di Kantor Keuchik gampong tersebut. Penelitian ini

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, h. 215.

²²Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2010), h. 186

menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.²³ Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dengan informan kunci. Data primer juga berupa hasil observasi langsung di lapangan juga dijadikan sumber primer guna mendukung hasil wawancara dengan perangkat Gampong Neuhen.

3.5.2 Data Sekunder

Data Sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.²⁴ Peneliti memperoleh data sekunder dari dokumen yaitu dokumen - dokumen kantor yang erat kaitannya dengan masalah penulisan berupa data gambaran umum kantor, data kependudukan gampong Neuheun, sruktur organisasi, beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulisan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang

²³Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), h. 143.

²⁴ Ayu Isti Prabandari, *Perbedaan Data Primer dan Sekunder Dalam Penelitian*, (Merdeka.com) 2 November 2020.

ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi ini peneliti lakukan dengan meninjau langsung ke lokasi penelitian terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh para perangkat desa terhadap masyarakat ada masa pandemic covid-19.

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Kantor Desa Neuheun, lingkungan Gampong Neuheun, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Gampong Neuheun sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan-hadapan secara fisik. Terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara. Pihak pertama berfungsi sebagai penanya, disebut pula sebagai *interviewer*, sedangkan pihak kedua berfungsi sebagai pemberi informasi atau informan. *Interviewer* mengajukan pertanyaan-pertanyaan, meminta keterangan atau penjelasan, sambil menilai jawaban-jawabannya. Sekaligus ia mengadakan paraphrase (menyatakan kembali isi jawaban interviewer dengan kata-kata lain), mengingat-ingat dan mencatat jawaban-jawaban. Disamping itu, dia juga menggali keterangan-keterangan lebih lanjut dan berusaha melakukan “*probing*” (rangsangan atau dorongan)²⁵. Penulis mengadakan wawancara langsung dengan kebutuhan judul skripsi penulis. Wawancara dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana

²⁵Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik, Cet 1*, (Jakarta: Bumi aksara, 2013), h. 160-161

pelayanan para perangkat gampong terhadap masyarakat gampong Neuhen.

Tabel Informan penelitian

| No | Informan | Keterangan |
|----|----------------|------------|
| 1 | Perangkat Desa | 4 Orang |
| 2 | Masyarakat | 26 Orang |

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Gampong Neuheun, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Gampong Neuheun serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan cara meminta data kepada pihak - pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

Untuk memperoleh data awal melalui observasi, maka digunakan pedoman observasi sebagai acuan untuk tercapainya tujuan penelitian.

Tabel 3.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi

| No | Pedoman observasi dan dokumentasi | Yang diamati | | Keterangan |
|----|-----------------------------------|--------------|-------|--|
| | | Ada | Tidak | |
| 1 | Fasilitas Pelayanan | | | Sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan oleh pemberi pelayanan di Gampong |

| | | | |
|---|----------------------|--|--|
| | | | Neuheun Kecamatan Mesjid Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan administrasi. |
| 2 | Kenyamanan pelayanan | | Ketersediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan administrasi. |
| 3 | Jadwal pelayanan | | Jadwal pemberian pelayanan dari petugas administrasi gampong kepada masyarakat penerima layanan. |
| 4 | Pengukuran pelayanan | | Pelayanan yang diberikan oleh pendamping Kecamatan Sukamakmur |

| | | | | |
|---|-------------|--|--|--|
| 5 | Dokumentasi | | | Visi misi, struktur organisasi, dan tugas pokok penyelenggara pelayanan administrasi Gampong Neuheun |
|---|-------------|--|--|--|

Sumber : Data diolah oleh peneliti berdasarkan hasil pengamatan di lapangan

a. Pedoman Wawancara

Tabel 3.3 Komponen unsur yang ditanya

| Komponen | Unsur yang ditanya |
|---|---|
| Pelayanan administrasi pemerintahan Gampong Neuhen Kec. Masjid Raya, Kab. Aceh Besar pada masa pandemi Covid-19 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keadilan petugas Gampong Neuhen? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keseimbangan hak/kewajiban terhadap pelayanan petugas gampong? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang rasa kemanusiaan petugas gampong dalam melayani masyarakat ? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepastian hukum petugas gampong dalam melayani masyarakat ? |

| | |
|--|--|
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang petugas gampong yang melakukan diskriminasi terhadap pelayanan dalam melayani masyarakat? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi dan kemampuan petugas gampong dalam pelayanan? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesetaraan petugas gampong dalam melayani masyarakat? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keterbukaan petugas gampong yang melayani masyarakat? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kepentingan prosedur pelayanan di gampong ini? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kerja sama dalam pelayanan di gampong ini? |
| | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kedisiplinan petugas gampong dalam melayani masyarakat? |

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.

Analisis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara menggunakan tiga tahapan yang harus dikerjakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

- a. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.²⁶
- b. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dengan mendisplay data, maka akan mudah memahami apa yang terjadi, merencanakan rencana selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam prakteknya tidak semudah ilustrasi yang diberikan, karena fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis, sehingga apa yang ditemukann pada saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu peneliti harus menguji apa yang telah ia temukan pada saat memasuki lapangan.
- c. Langkah ke tiga dalam analisis data menurut Miles and Huberman dalam buku Sutrisno Hadi yang berjudul *Metodelogi Penelitian Reseach* adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya). Sedangkan verifikasi merupakan tahap untuk menguji kebenaran, kekokohan dan kecocokannya.²⁷

²⁶Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik, Cet II*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 210-211.

²⁷ Sutrisno Hadi, *Metodelogi Penelitian Reseach*, (Yogyakarta: Andi, 2018), h. 4.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Gampong Neuheun

1. Sejarah Gampong Neuheun

Gampong Neuheun terletak di Kabupaten Aceh Besar Kecamatan Masjid Raya Kemukiman Lamnga. Terdiri dari pergunungan, daratan, perairan dan kelautan. Pegunungan Glee Payong, daratan daerah pertanian dan perkebunan, dikaki pegunungan terlihat sawah yang luas serta pemukiman penduduk. Dengan wilayah perairan sungai dari krueng Angan sampai krueng Saneu yang wilayah tersebut di jadikan area tambak perikanan. Wilayah laut yang luas menjadikan tempat usaha para nelayan masyarakat gampong Neuheun. Dari masa lalu dan sekarang gampong Neuheun keberadaanya sudah dikenal.

2. Demografi Gampong Neuheun

Kondisi Geografis

Banyak curah hujan : mm/pertahun

Ketinggian tanah dari permukaan laut : 6,40 mdpl

Suhu udara rata-rata : Sedang

Topografi (dataran rendah, tinggi, pantai) : Berbukit lereng, pantai, dan persawahan

3. Batas Wilayah Gampong Neuheun

Batas wilayah gampong Neuheun berbatas:

- a. Sebelah Timur : Berbatas dengan Beuthon Dua
- b. Sebelah Barat : Berbatas dengan Krueng saneu dan Selat Malaka.
- c. Sebelah Utara : Berbatas dengan Alue Bugak dan Gampong Durung.
- d. Sebelah Selatan : Berbatas dengan Alue Gapang, Krueng Angan,

4. Visi dan Misi

Visi dan Misi rencana pembangunan jangka menengah gampong Neuheun yang telah disepakati.

Visi

Visi pembangunan gampong Neuheun enam tahun mendatang adalah terwujudnya masyarakat gampong yang maju, adil, aman, damai, sejahtera berlandaskan nilai-nilai ajaran Islam serta memiliki harkat dan martabat gampong Neuheun dan Pemerintah Aceh serta Universal. Untuk mencapai visi tersebut misi yang akan dilakukan adalah:

- a. Melaksanakan Syariat Islam secara kaffah dalam seluruh aspek kehidupan.
- b. Meningkatkan mutu sumberdaya manusia yang unggul dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi(Iptek) serta iman dan taqwa (Imtaq).
- c. Mengembangkan dan mengelola sumberdaya secara arif dan sesuai dengan daya dukungnya.
- d. Membangun tatanan ekonomi gampong yang unggul dan kompetitif serta adil berlandaskan ekonomi kerakyatan.
- e. Membangun sistem infrastruktur yang handal dan efisien.

- f. Mengembangkan dan melestarikan nilai-nilai budaya dan adat istiadat gampong Neuheun menunjang pembangunan yang berkelanjutan.
- g. meningkatkan kemampuan birokrasi pemerintah gampong Neuheun yang profesional, berwibawa dan amanah.
- h. Memperkuat pemahaman masyarakat tentang berwawasan Islami, berbangsa dan bernegara dalam wadah NKRI serta masyarakat dunia.
- i. Memperkuat pelaksanaan kewenangan pemerintah Aceh sesuai undang-undang no. 18 tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan Undang-Undang Pemerintah Aceh No. 11 tahun 2004 tentang Pemerintah Aceh.

4. Sarana dan prasarana

a. Aspek Sosial dan Kemasyarakatan

Aspek Sosial dan Kemasyarakatan, antara lain pada bidang pendidikan, kesehatan dan keagamaan. Untuk aspek pendidikan setiap jenjang pendidikan dan bangunan sekolah. Kerusakan pagar bagian depan di sekolah SMK 2 Masjid Raya. SMP 2 Masjid Raya rusak pagar bagian belakang sekolah, 1 arena olahraga 1 gedung aula rusak berat di SD 2 Neuheun Perum Cinta Kasih, 1 bangunan SD 3 Negeri Neuheun rusak berat. 1 gedung aula pertemuan/pelatihan/penataran bagi warga gampong rusak berat. 1 satu gedung perpustakaan butuh rehap dan perlengkapan perpustakaan serta pengadaan buku perpustakaan.

Untuk aspek kesehatan 1 Puskesmas pembantu kondisi bangunan lapuk usia dan kurang terawat dan tiada dokter ahli serta kurang tenaga perawat. 1 Posyandu Ibnu Sina kurang terawat/pemeliharaan. Dalam aspek keagamaan masih kurang

perlengkapan prasarana balee-balee pengajian, 2 Dayah, 12 TPA. Rendahnya honor guru-guru pengajian, 1 Mesjid Syuhada dalam tahap pembangunan kekurangan anggaran, 1 Meunasah yang pagarnya retak akibat efek air Tsunami 25 meter, 1 Mushalla Jabal Nur kerobos palpfon akibat di makan rayab dan masalah kurangnya air akibat instalasi pembagian air tidak optimal dikomplek Tiongkok. Banyak masyarakat kurang mengetahui tentang aturan syariat Islam yang berlaku di Aceh.

Untuk aspek pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, diperkirakan banyak perempuan harus menjadi kepala keluarga atau menjadi pencari nafkah utama sekitar 150 orang sebagai buruh pabrik batu bata, pencari tiram, pembuat kue dan pencuci pakaian atau pembantu rumah tangga. jumlah anak yatim diperkirakan 168 orang.

b. Aspek Ekonomi

Dalam aspek perekonomian, pada bidang perindustrian dan perdagangan, koperasi, usaha kecil dan menengah, pertanian dan kehutanan, perikanan dan kelautan serta ketenagakerjaan. Dalam bidang perindustrian, industri kecil dan menengah (UKM) tingkat pengelolaan kian melemah seiring bahan baku tinggi dan permintaan pasar saat ini lemah, yakni pabrik batu bata yang sebelumnya 60 pabrik. Kini tinggal 50 pabrik batu bata di Gampong Neuheun karna kurang inovasi produksi. Aktifitas bongkar muat di Gudang PLN pasif.

Fasilitas perdagangan di Gampong Neuheun 2 bangunan pasar tidak aktif, terletak di Perum Cinta Kasih rusak berat dan Perum Indonesia Tiongkok. Dalam bidang pertanian terdapat sawah dengan luas 25 Ha. Belum sempurna pembukaan

sawah baru 50 Ha, Pertanian tadah hujan tanpa irigasi, masyarakat tani kurang menguasai ilmu pertanian(segala tani), kurangnya pelatihan pertanian.

Bidang perternakan, pemilik lembu sekitar 100 orang dengan jumlah ternak lebih kurang 500 ekor, pemilik kambing diperkirakan 50 orang jumlah ternak kambing sekitar 400 ekor, peternak ayam potong sekitar 8 orang jumlah kandang 10 unit. Untuk satu unit kandang diperkirakan 1000-5000 ekor ayam potong. Jumlah kelompok perternakan sekitar 9 kelompok. Kendala dalam perternakan maraknya pencurian ternak, diperkirakan rata-rata perbulan 5 ekor ternak dan meningkat aksi pencurian mendekati hari raya . Banyak ternak berkeliaran siang malam, belum ada aturan berternak.

c. Aspek Infrastruktur

Mencakup pada bidang perhubungan, air minum dan sanitasi, sumber daya air, serta prasarana lainnya. Dalam bidang perhubungan terdiri perhubungan darat. Untuk perhubungan darat kondisi jalan belum terbangun 10 km. Kerusakan jalan baik ringan maupun berat 10 km. Saluran belum terbangun 400 meter. Saluran air perumahan rusak berat dan ringan 18 km. Rehab penahan jalan perumahan 1 km. Serta rehab drainase diperumnas ujung batee sangat dibutuhkan sekitar 16 km, drainase komplek Amcor 400 meter.

Energi dan ketenagalistrikan, diperlukan tiang listrik untuk menjangkau warga yang memerlukan penerangan. Pemasangan lampu penerang jalan. Telekomunikasi, tidak ada area wifi guna menjangkau informasi cepat tentang dunia, dan pusat informasi untuk warga gampong. Tidak ada 1 papan informasi elektronik di kantor keuchik Neuheun.

Dalam bidang Sumber daya air, belum terbangun saluran pengendali banjir dilingkar perumnas ujung batee lebih kurang panjang 3 km dan lebar 3 meter, belum terbangun sistem pemecah gelombang dusun Tgk. Sikureung perkiraan panjang 1000 meter dan lebar 6 meter.

d. Aspek Pemerintahan

Dalam aspek pemerintahan, mencakup : (a) aparatur Gampong, keuchik dan anggota tuha peut ; (b) sarana prasarana pemerintahan Gampong (c) aparatur gampong (d) administrasi wilayah.

(a) Aparatur gampong Neuheun, 1 Keuchik, 1 Sekretaris, 1 Bendahara, 3 Kaur, 7 Tuha Peut, 1 Imeum Meunasah, 1 Imeum Chik Mesjid syuhada, 3 Imeum Mesjid Komplek. 5 kepala Dusun, 5 kepala Komplek, 1 Ketua Pemuda, 1 ketua Ibu PKK. 1 karang taruna kurang optimal, 1 petua krueng, 1 petua Blang, 1 petua Gle, 1 Panglima Laot. Dibutuhkan penguatan kelembagaan dan peningkatan keahlian aparatur dalam mengelola gampong. Dibutuhkan staf ahli di berbagai bidang.

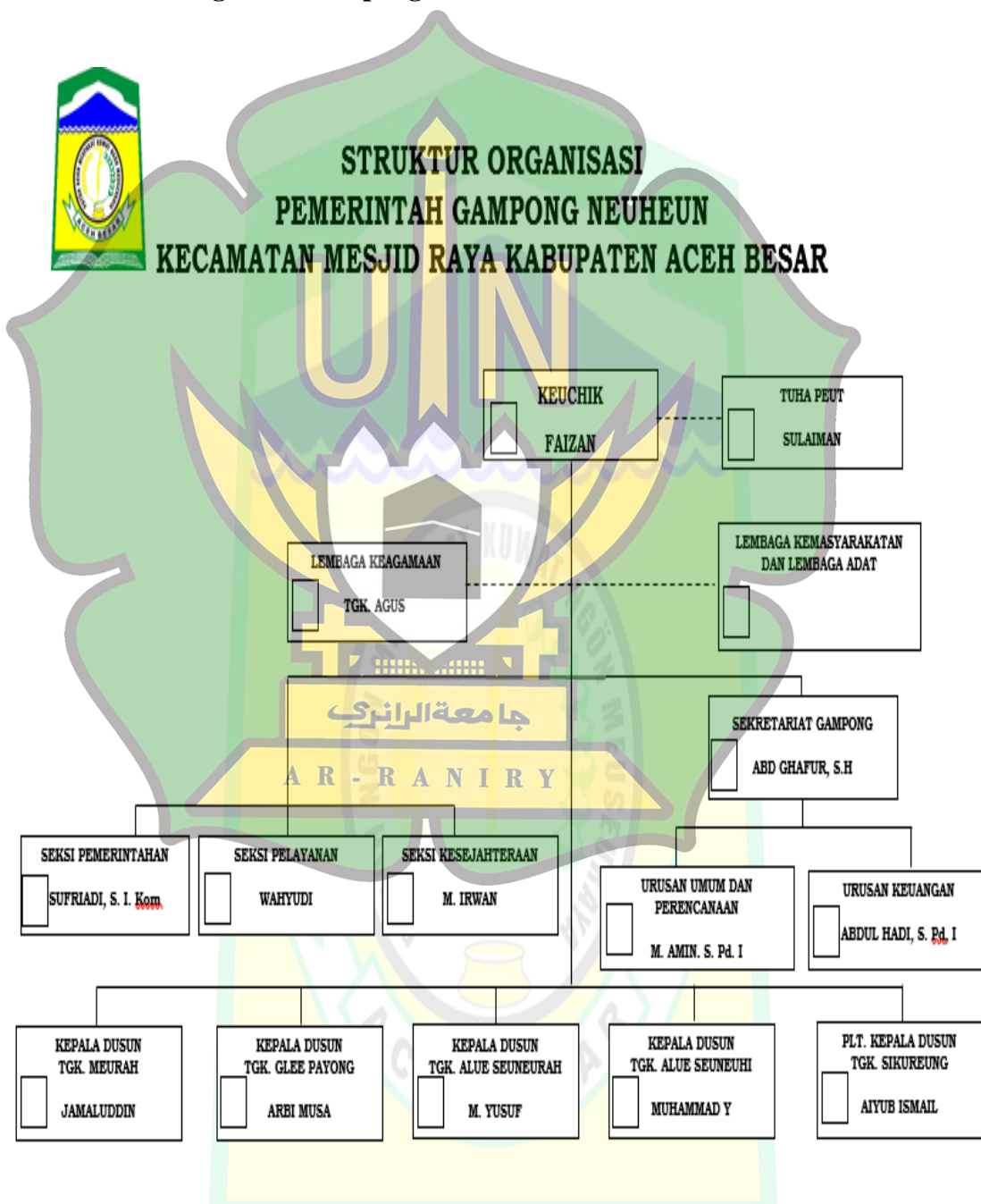
(b) Bangunan sarana dan prasarana, 1 gedung kantor Keuchik gampong Neuheun, kondisi sangat baik, 1 gedung kantor Tuha Peut tidak aktif, 1 satu gedung perpustakaan, untuk semua gedung kurang perlengkapan dan mobiler kantor.

(c) Administrasis wilayah belum ada ketentuan hukum tapal batas wilayah gampong di sebelah timur dan barat dan sebelah selatan gampong menyebabkan batas administrasi wilayah dalam sengketa.

e. Aspek lingkungan hidup

Dalam aspek lingkungan hidup kerusakan di antara lain mencakup kerusakan hutan mangrove, kehilangan ternak akibat pencurian.

f. Struktur Organisasi Gampong Neuhen



4.2. Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuhén Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada Masa Pandemi Covid-19

Proses pelayanan pada masa pandemic covid-19 sedikit berbeda dengan jam operasional yang tidak seperti biasanya. Para masyarakat ramai-ramai ke kantor desa untuk mengurus bantuan seperti PKH dan BLT. Selama proses pengurusan administrasi pelayanan dilakukan akan tetapi tetap diterapkan sosial distancing antar sesama masyarakat yaitu mencuci tangan dan menggunakan masker. Para perangkat desa dan masyarakat tetap menjaga jarak selama proses pelayanan administrasi tersebut.

Tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hamper dipastikan semua sektor pembangunan akan terhambat, oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah. Demikian halnya dengan pelayanan Administrasi di Kelurahan Gampong Neuhén dimana pelayanan di gampong tersebut diselenggarakan oleh aparatur desa atau disebut sebagai perangkat desa yang terdiri dari Lurah sebagai Kepala Des, Sekretaris dan kepala-kepala Seksi.

Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri. Namun ada berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belummenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan public akan mempunyai dampak luas terutama dalam tingkat

kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik diantaranya adalah Sumber daya aparatur yang kurang kompeten, Lemahnya sistem pengawasan anggaran, Lemahnya pengawasan dan Adanya sikap apatis dari masyarakat. sementara itu, sebagai faktor pendorong penyelenggaraan pelayanan public akan terjadi apabila pelayanan dapat dikategorikan efektif dimana masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi oleh pemerintah desa sebagai salah satu tugas pememerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan publik bagi masyarakat dalam hal ini yaitu pembuatan surat administrasi sesuai dengan keperluan masing-masing masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian berikut merupakan hasil dari pelayanan administrasi di gampong Neuhun sebagai berikut:

1. Keadilan

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat gampong Neuhun terkait dengan bagaimana pendapat bapak/ibu tentang keadilan perangkat gampong neuheun? Masyarakat gampong Neuhun mengatakan bahwa:

“Yang saya rasakan ketika pergi ke Kantor Keuchik mengurus surat mereka adil dalam hal melayani mendahulukan siapa yang datang duluan”.²⁸

²⁸ Hasil wawancara dengan Bapak IW pada tanggal 25 Desember 2023.

Bapak NY menambahkan bahwa:

“Para perangkat gampong harus bisa dan mampu memberikan keadilan secara merata kepada masyarakat”.²⁹

Senada dengan Ibu WN juga menambahkan bahwa:

“Selama saya ke Kantor Keuchik saya mendapatkan pelayanan yang adil dari para perangkat gampong itu sendiri baik mengenai surat menyurat maupun hanya sekedar menanyakan informasi”.³⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa para perangkat gampong dalam mengurus surat menyurat itu tergantung siapa yang duluan datang ke kantor untuk melapor terkait pembuatan surat, maka dari itu pelayanan yang diberikan sangat baik hal ini dapat dilihat dari antrian yang datang untuk meminta membuat surat di kantor keuchik tersebut.

2. Persamaan hak/tidak deskriminasi

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat gampong Neuhén terkait dengan bagaimana pendapat bapak/ibu tentang keseimbangan hak/kewajiban terhadap pelayanan perangkat gampong?

“kami sebagai masyarakat kalau apa-apa ada perlu pasti ke kantor keuchik jadi udah kewajiban dari perangkat gampongnya harus kasih pelayanan yang bagus ke kami masyarakat dan itupun hak kami menerima itu”.³¹

Senada dengan Bapak IN menambahkan bahwa:

“kami sebagai masyarakat berhak atas pekerjaan yang diberikan oleh perangkat gampong karena sebagai warga negara”.³²

Ibu IW juga mengatakan bahwa:

²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak NY pada tanggal 25 Desember 2023.

³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu WN pada tanggal 25 Desember 2023.

³¹ Hasil wawancara dengan Bapak IJ pada tanggal 25 Desember 2023.

³² Hasil wawancara dengan Bapak IN pada tanggal 25 Desember 2023.

“Disini kami sebagai masyarakat berkewajiban untuk memberitahukan kepada para perangkat Gampong untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan”.³³

Senada dengan ibu IW bapak DD menambahkan bahwa:

“Saya sebagai masyarakat Gampong Neuheun berkewajiban untuk memberikan solusi maupun saran kepada perangkat gampong guna untuk mencapai pelayanan yang lebih baik”.³⁴

Berdasarkan wawancara di atas dapat dipahami bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan hak dan kewajiban perangkat gampong untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin untuk membuat masyarakat puas. Masyarakat dan perangkat gampong juga berkewajiban untuk memberikan solusi maupun saran kepada perangkat Gampong guna untuk mencapai pelayanan yang lebih baik.

3. Keterbukaan

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat gampong Neuhen terkait dengan bagaimana pendapat bapak /ibu tentang keterbukaan perangkat gampong yang melayani masyarakat?

“menurut saya sejauh ini para perangkat gampong sudah menunjukkan sikap terbuka sehingga tidak ada yang di tutupi kepada masyarakat”.³⁵

Senada dengan Bapak NJ, Bapak IR juga menambahkan bahwa:

“Mereka sangat terbuka terhadap informasi-informasi yang diperlukan masyarakat, para perangkat gampong memberikan informasi secara jelas tanpa adanya yg di tutup- tutupi”.³⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa perangkat gampong Neuhen terbuka terhadap informasi-informasi yang diperlukan masyarakat,

³³ Hasil wawancara dengan Ibu IW pada tanggal 25 Desember 2023.

³⁴ Hasil wawancara dengan Bapak DD pada tanggal 25 Desember 2023.

³⁵ Hasil wawancara dengan Bapak NJ pada tanggal 25 Desember 2023.

³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak IR pada tanggal 25 Desember 2023.

para perangkat gampong memberikan informasi secara jelas tanpa adanya yg di tutup-tutupi. Kemauan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan sesuai yang sedang dibutuhkan masyarakat serta adanya informasi yang jelas terkait dengan persyaratan pelayanan merupakan suatu ciri para apratur desa memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Profesionalitas

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat gampong Neuhén terkait dengan bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang kompetensi dan kemampuan perangkat gampong dalam pelayanan?

“Para perangkat desa sangat kompeten dalam melayani masyarakat mereka dengan sigap mendengarkan keluhan-keluhan yang di sampaikan oleh masyarakatnya sendiri”.³⁷

Bapak KR menambahkan bahwa:

“Sejauh ini yang saya lihat ketika saya berkunjung ke kantor keuchik para aparat gampong mampu memberikan solusi terhadap apa saja kendala – kendala yang dirasakan masyarakat, para perangkat gampong mampu dalam melaksanakan pekerjaannya yang sesuai dengan kemampuan”.³⁸

Senada dengan bapak KR, Ibu IM menambahkan bahwa:

“Menurut saya kemampuan dari pada perangkat desa sudah sangat berkembang sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang baik untuk Masyarakat, kemahiran dan kemampuan dari para perangkat desa sangat membantu kami sebagai masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik”.³⁹

³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak NK pada tanggal 25 Desember 2023.

³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak KR pada tanggal 25 Desember 2023.

³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak IM pada tanggal 25 Desember 2023.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa kompetensi dan kemampuan perangkat gampong dalam memberikan pelayanan bahwa perangkat gampong Neuhén sudah sangat berkembang sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat, kemahiran dan kemampuan dari para perangkat desa sangat membantu kami sebagai masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

5. Partisipasi

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat gampong Neuhén terkait dengan bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kerja sama dalam pelayanan di gampong ini?

“Menurut saya kerja sama dalam pelayanan terhadap masyarakat sangat penting karena dengan begitu proses pelayanan bisa berjalan dengan baik”.

Ibu NJ juga mengatakan bahwa:

“Soal kerja sama yang dilakukan di kantor keuhik itu sangat berpengaruh dalam kinerja para perangkatnya”.⁴⁰

Senada dengan ibu NJ bapak WJ mengungkapkan bahwa:

“Mereka saling membantu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya kerja sama itu dapat memudahkan segala sesuatu akan dikerjakan apabila dilakukan bersama-sama. mereka saling membantu satu sama lain”.⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa perangkat gampong Neuhén bahwa saling membantu dalam memberikan pelayanan dan saling bekerja sama dalam melakukan tugas-tugas mereka sebagai perangkat gampong Neuhén. Masyarakat mempunyai keperluan mengenai beberapa surat administrasi bisa dilayani dengan baik. Terlihat respon masyarakat yang terbantu akan kehandalan perangkat desa dalam melayani masyarakat. Selain itu untuk ketepatan waktu, proses

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu NJ pada tanggal 25 Desember 2023.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Bapak WJ pada tanggal 25 Desember 2023.

pelayanan dilakukan sesuai prosedur. Berdasarkan hal tersebut perangkat gampong Neuhén cukup handal dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan masyarakat cukup terbantu, namun untuk pengembangan inovasi perangkat desa belum sepenuhnya mampu, hal ini terbukti dari belum digunakannya aplikasi tersebut sebagai aplikasi pelengkap dalam pelayanan publik.

6. Kesetaraan

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat gampong Neuhén terkait dengan bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang kesetaraan perangkat gampong dalam melayani masyarakat?

“semua perangkat desa bersikap baik tidak membanding-bandingkan masyarakat yang menerima pelayanan”.⁴²

Senada dengan ibu MW menambahkan bahwa:

“Yang kami rasakan ketika menerima pelayanan dari mereka para perangkat gampong, mereka tidak memihak satu sama lain bisa dikatakan mereka mampu bersikap adil dan para perangkat desa menyamaratakan seluruh Masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan setara semua”.⁴³

Bapak MK juga menambahkan bahwa:

“Disini para petugas gampong tidak membeda-bedakan masyarakat semua setara sama mereka, para perangkat gampong selalu bersikap adil kepada masyarakat dengan begitu dapat mewujudkan kesejahteraan dari masyarakat itu sendiri”.⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa para petugas gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan masyarakat semua setara sama mereka, para perangkat gampong selalu bersikap adil

⁴² Hasil wawancara dengan Bapak IW pada tanggal 25 Desember 2023.

⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu MW pada tanggal 25 Desember 2023.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak MK pada tanggal 25 Desember 2023.

kepada masyarakat dengan begitu dapat mewujudkan kesejahteraan dari masyarakat itu sendiri.

7. Kepentingan Prosedur

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat gampong Neuhen terkait dengan bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kepentingan prosedur jadi pelayanan di gampong ini?

“Menurut saya kepentingan prosedur itu sangat penting di rana pemerintahan karena dengan begitu proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan baik”.⁴⁵

Senada dengan Ibu NK, bapak RZ menambahkan bahwa:

“Itu sangat penting karena dengan adanya prosedur pelayanan jadi proses pelayanan yang dilakukan menjadi lebih terarah, dengan adanya prosedur proses pelayanan menjadi lebih tertib”.⁴⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa perangkat gampong Neuhen memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan kepentingan prosedur pelayanan kepada masyarakat bahwa prosedur pelayanan jadi proses pelayanan yang dilakukan menjadi lebih terarah, dengan adanya prosedur proses pelayanan menjadi lebih tertib. Prosedur juga sangat penting di rana pemerintahan karena dengan begitu proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan baik.

8. Kedisiplinan

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat gampong Neuhen terkait dengan bagaimana pendapat bapak/Ibu tentang kedisiplinan gampong dalam melayani masyarakat?

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu NK pada tanggal 25 Desember 2023.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak RZ pada tanggal 25 Desember 2023.

“para perangkat gampong Neuhén mereka disiplin dengan tepat waktu dibuka kantor keuchiknya, jadi masyarakat yang perlu cepat untuk mengurus keperluan seperti surat menyurat juga tidak terkendala dengan itu”.⁴⁷

Senada dengan Bapak KM menambahkan bahwa:

“apabila mereka disiplin itu dapat menunjang proses pelayanan menjadi lebih baik. kalau dari perangkat gampongnya disiplin berarti mereka bisa menghargai kita sebagai masyarakat”.⁴⁸

Ibu IN juga menambahkan bahwa:

“dilihat dari jam waktu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa sangat efektif, kami sebagai masyarakat merasa para perangkat gampong sudah sangat disiplin dalam pelayanan yang diberikan kepada kami”.⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa perangkat gampong Neuhén disiplin dengan tepat waktu membuka kantor keuchiknya, jadi masyarakat yang perlu cepat untuk mengurus keperluan seperti surat menyurat juga tidak terkendala dengan itu. Dilihat dari jam waktu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa sangat efektif, kami sebagai masyarakat merasa para perangkat gampong sudah sangat disiplin dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat gampong Neuhén.

Para staf perangkat gampong Neuhén memiliki kemampuan untuk menerapkan 4S yaitu Senyum, Sapa, Salam, dan Santun kepada masyarakat yang memerlukan pembuatan surat administrasi yang diperlukan oleh masyarakat seperti Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan lain-lain sudah benar tidak ada salah pengetikan yang dapat merubah maksud dari surat tersebut. Selanjutnya untuk waktu pelayanan masyarakat yang datang lebih awal akan dilayani

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak IK pada tanggal 25 Desember 2023.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak KM pada tanggal 25 Desember 2023.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu IN pada tanggal 25 Desember 2023.

terlebih dahulu, dan yang belum mendapat giliran dapat menunggu pada tempat yang tersedia. Berdasarkan hal tersebut perangkat gampong Neuhén sangat baik dalam hal Assurance (Jaminan) sehingga masyarakat lebih aman dan nyaman sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelayanan public kepada masyarakat.

Sebagai makhluk sosial pemberian perhatian juga diperlukan tidak terkecuali dalam hal pelayanan publik bahwa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Pemerintah Gampong Neuhén dalam hal komunikasi menggunakan bahasa Aceh sebagai bahasa sehari-hari juga tidak jarang digunakan dalam memberikan pelayanan dikarenakan lebih mudah untuk dipahami oleh masyarakat sekitar. Staf perangkat desa juga memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar sehingga proses pelayanan berjalan dengan cepat.

Berdasarkan hal tersebut perangkat Gampong Neuhén dalam hal empati sudah berjalan dengan optimal. Dengan menggunakan Bahasa Aceh yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari di sana, masyarakat dapat lebih nyaman menyampaikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat kepada staf perangkat desa. Sangat penting sekali dalam komunikasi harus baik untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat dan di Pemerintahan Gampong Neuhén sudah memenuhi kriteria yang tadi disebutkan di atas.

4.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuhén Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada Masa Pandemi Covid-19

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan

serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan perangkat desa dan masyarakat mengatakan bahwa:

1. Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuhun Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan wawancara dengan perangkat desa mengatakan bahwa terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu:

Kepala Desa mengatakan bahwa:

“Antara satu perangkat dengan perangkat lain saling memberikan semangat dan selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat tersebut yang membutuhkan pelayanan”.⁵⁰

Senada dengan Sekdes menambahkan bahwa:

“Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik”.⁵¹

⁵⁰ Wawancara dengan Kepala Desa pada Tanggal 25 Februari 2024.

⁵¹ Wawancara dengan Sekdes pada Tanggal 25 Februari 2024.

Bendahara Desa juga mengatakan bahwa”:

“sesama perangkat juga saling memberikan semangat serta dalam pelayanan tersebut harus sabar karena pada masa covid juga jarak antara kita juga harus dijaga dan faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di gampong Neuhen adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan”.⁵²

Berdasarkan wawancara di atas dapat dipahami bahwa sesama perangkat saling memberikan semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya para perangkat harus lebih sabar dalam menghadapi antar sesamanya. Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di gampong Neuhen adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

⁵² Wawancara dengan Bendahara Desa pada Tanggal 25 Februari 2024.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuhén Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada Masa Pandemi Covid-19

Suatu proses pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan administrasi, terkait dengan faktor penghambat peneliti melakukan wawancara dengan perangkat desa diantaranya mengungkapkan bahwa:

Kepala Desa mengungkapkan bahwa:

“Sebagai pemerintahan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat tentunya Gampong Neuhén harus dapat menyelenggarakan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat agar harapan masyarakat sebagai yang dilayani dapat terpenuhi sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diterimanya. Adapun faktor penghambatnya yaitu sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan”.⁵³

Sekdes juga menambahkan bahwa:

“Dalam menyelenggarakan pelayanan public tentunya ada beberapa faktor penghambat dan faktor pendorong di Gampong Neuhén yang menjadi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui pengalamannya. Selain pengalaman dari pelayanan yang diberikan, masyarakat dapat memberikan penilaian dari pengetahuan mereka tentang kegiatan pelayanan yang selama ini diselenggarakan oleh Gampong Neuhén. Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan”.⁵⁴

Bendahara juga mengungkapkan bahwa:

“Faktor penghambat nya yaitu mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan surat menyurat tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan

⁵³ Wawancara dengan Kepala Desa pada Tanggal 25 Februari 2024.

⁵⁴ Wawancara dengan Sekdes pada Tanggal 25 Februari 2024.

karena kurangnya pembuatan bahan dasar surat menyurat. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan surat menyurat sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan surat menyurat tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya”.⁵⁵

Berdasarkan wawancara di atas dapat dipahami bahwa faktor penghambatnya yaitu sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan surat menyurat tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar surat menyurat.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya yang menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan public yaitu: kurang kompetennya sumber daya aparatur, tumpang tindihnya peraturan, sistem pengawasan yang lemah, lemahnya penegakkan aturan dan masyarakat yang bersikap toleran terhadap penyelenggaraan

⁵⁵ Wawancara dengan Bendahara Desa pada Tanggal 25 Februari 2024.

pelayanan public yang menyimpang. Sedangkan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan public yaitu profesionalisme sumber daya aparatur, kelembagaan pemerintah yang tepat, aturan (sistem) yang jelas, pengawasan dan akuntabilitas melalui sistem reward dan punishment, dan lingkungan pemerintahan yang sehat berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas

pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Keberhasilan suatu implementasi pelayanan berkaitan dengan: 1) substansi pelayanan yaitu berkenaan dengan konsistensi isi pelayanan atau spesifikasi pelayanan dilihat dari keselarasan isi pelayanan dengan pelayanan lainnya, 2) perilaku tugas pelaksana yang terdiri dari hal-hal yang berkaitan dengan motivasi kerja, kecenderungan penyalahgunaan wewenang, dan kemampuan pembelajaran, 3) interaksi jejaring kerja yaitu berkaitan dengan kerja sama antarpelaksana dan hubungan wewenang antartingkatan pemerintahan, 4) partisipasi kelompok sasaran menyangkut tingkat penerimaan terhadap manfaat kegiatan dan kemampuan berkontribusi sesuai prosedur yang ada dan 5) Ketersediaan sumber daya terdiri atas kecukupan dana, ketersediaan pelaksana, kecukupan peralatan, ketersediaan informasi dan ketepatan teknologi.

Dari pernyataan AdR atas dapat dipahami bahwa untuk mewujudkan implementasi pelayanan pengelolaan administrasi umum pemerintah desa Neuhun harus didukung dengan motivasi kerja, interaksi yang baik, partisipasi dan kerja tim yang solit, serta adanya sumber daya yang memadai.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran data di atas, maka peneliti akan membuat kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuhén Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada Masa Pandemi Covid-19 yaitu Pemerintah gampong Neuhén dalam memberikan pelayanan dalam hal ini yaitu pembuatan surat administrasi keterangan yang dibutuhkan masyarakat sudah cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya sarana dan prasana yang menunjang kegiatan, Namun yang menjadi kekurangan dalam hal ini yaitu pelayanan di gampong Neuhén masih dilakukan secara manual. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa belum adanya perbedaan yang dilakukan pemerintah desa dan dirasakan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan publik baik sebelum adanya pandemi maupun pada masa pandemi. Selanjutnya para aparat desa sebagai penyedia layanan sangat handal dan tanggap melayani kebutuhan masyarakat. Selain itu juga terdapat kemudahan dalam melakukan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipahami oleh pemerintah desa tersebut.
2. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Pemerintah Gampong Neuhén Kecamatan Masjid Raya Kabupaten Aceh Besar pada Masa Pandemi Covid-19 antarlain: faktor pendukung nya yaitu semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna

layanan yang membutuhkan pelayanan, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat dan faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di gampong Neuhén adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan dan selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan.

5.2. Saran-saran

1. Untuk pemerintahan Gampong Neuhén supaya melayani masyarakat lebih baik agar tidak terjadi kesalahpahaman antar masyarakat pada saat mengurus administrasi.
2. Kerjasama antar perangkat desa dan masyarakat sangat diperlukan dalam pelayanan administrasi ini supaya adanya ketertiban dan kedisiplinan sesuai dengan peraturan yang berlaku di Gampong tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Ahmad Tanzeh. 2010. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Asrof Syafi'i. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Elkaif.
- Ayu Isti Prabandari. 2020. *Perbedaan Data Primer dan Sekunder Dalam Penelitian*, (Merdeka.com) 2 November.
- Ayu Isti Prabandari. 2020. *Perbedaan Data Primer dan Sekunder Dalam Penelitian*, (Merdeka.com) 2 November.
- Budiono. 2003. *Bunga Rampai Hyperkes dan Keselamatan Kerja*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Danang Sunyoto. 2013. *Teori, Kuisisioner dan Analisa Data*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Danang Sunyoto. 2013. *Teori, Kuisisioner dan Analisa Data*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi._Covid-19
- Kasmir. 2016. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
- Morissan. 2010. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Kencana.
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No.47 Tahun 2016
- Selviana. 2020. *Mengenal Covid-19* (vivahealth.co.id
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Penyusun. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014

Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat*, Yogyakarta : UNY, 2015

