

e-ISSN:2829-4580, p-ISSN: 2829-4599

DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4>

Received: 27 Februari 2023, Revised: 30 Maret 2023, Publish: 30 Maret 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Peran Aparatur Gampong dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahgia Kabupaten Aceh Selatan

Badruzzaman¹, Sutrisno², Syafei Ibrahim³

¹Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

²Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia

³Universitas Iskandar Muda, Banda Aceh, Indonesia, syafeiibrahim55@gmail.com

Corresponding author: Syafei Ibrahim

Abstract: *This study aims to determine the role of village officials in improving public services in Seuneubok Keuranji Village, Kota Bahgia District, South Aceh Regency and to determine the factors that hinder village officials in improving services in Seuneubok Keuranji Village, Kota Bahgia District, South Aceh Regency. This study uses a qualitative approach, because the researcher intends to obtain an in-depth picture of a social phenomenon. In this study, the researcher used several data items according to the classification of the type of source, namely Observation, Interview, and Documentation. From the study, on the role of village officials in improving public services in Seuneubok Keuranji Village, Kota Bahgia District, South Aceh Regency. The researcher can draw the conclusion that in the service dimension with indicators of simplicity, sustainability and participatory, the role of village officials is very low. there is no specific policy related to ease in the service system. so that services that should be fast become slower and more complicated. The absence of innovations and increased community participation in services results in discommunication between the Village Apparatus and the community, resulting in higher costs incurred by the community. Meanwhile, in the transparency dimension with accountability and justice indicators, the role of the Village Apparatus in improving public services in Seuneubok Keuranji Village, Kota Bahgia District, South Aceh Regency is still relatively low. Lack of information process provided by the Village Apparatus regarding services to the community, accountability for the implementation of Village governance and there are still some injustices in services and non-transparency caused by pressure from internal and external Village governments. Factors that hinder Village Apparatus in improving public services in Seuneubok Keuranji Village, Kota Bahgia District, South Aceh Regency, namely human resources that have education and motivation indicators. In terms of education which is an obstacle to the role of the Village Apparatus in improving services, it is due to the low level of education possessed by the Seuneubok Keuranji Village Apparatus when compared to the responsibilities carried out as a Village located on the outskirts of the capital city of Aceh Province and the uncooperativeness of the Seuneubok*

Keuranji Village Apparatus in every training provided by the Regency or Provincial government. As for the motivation indicator which is an obstacle to the war of the Seuneubok Keuranji Village Apparatus in providing services because of the difficulty of the Village government to fulfill the rights of the Apparatus so that the motivation of the Village Apparatus in serving the community has decreased. While in the environmental dimension with indicators of facilities and society. In terms of facilities which are an obstacle to the role of the Village Apparatus in improving services is the still minimal facilities owned by the Seuneubok Keuranji Village to support good services, this can be seen from 20 items of supporting service facilities that are not owned by the Seuneubok Keuranji Village. As for the community indicators that are obstacles, the community does not provide enough support in terms of incentives for village officials and there are still community members who try to put pressure, either through nepotism or gratification, on village officials.

Keywords: *Role, Public Service, Village Officials, Performance.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan Publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan dan mengetahui Faktor yang menghambat aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang suatu gejala sosial. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa item data menurut klasifikasi jenis sumbernya, yaitu Observasi (Pengamatan), Wawancara, dan Dokumentasi. Dari penelitian, terhadap peran aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam dimensi pelayanan dengan indikator kesederhanaan, berkelanjutan dan partisipatif peran Aparatur Gampong tergolong sangat rendah. tidak adanya kebijakan khusus terkait kemudahan dalam sistem pelayanan. sehingga pelayanan yang semestinya cepat menjadi lebih lambat dan ber belit-belit. Tidak adanya inovasi-inovasi dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan mengakibatkan diskomunikasi antara Aparatur Gampong dan masyarakat sehingga mengakibatkan biaya-biaya yang di keluarkan oleh masyarakat menjadi lebih banyak. Sedangkan dalam dimensi transparansi dengan indikator akuntabel dan keadilan peran aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan masih tergolong rendah. kurangnya proses informasi yang diberikan Aparatur Gampong terkait pelayanan terhadap masyarakat, pertanggungjawaban pelaksanaan pemerintahan Gampong dan masih terdapat beberapa ketidakadilan dalam pelayanan serta tidak transparan yang disebabkan tekanan dari internal pemerintahan dan eksternal pemerintahan Gampong. Faktor yang menghambat aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan Yaitu sumber daya manusia yang memiliki indikator pendidikan dan motivasi. Dalam hal pendidikan yang menjadi hambatan peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan, dikarenakan masih rendahnya pendidikan yang dimiliki aparatur Gampong Seuneubok Keuranji jika di bandingkan dengan tanggungjawab yang di emban sebagai Gampong yang terletak di pinggiran ibu kota Provinsi Aceh dan tidak kooperatifnya Aparatur Gampong Seuneubok Keuranji dalam setiap pelatihan-pelatihan yang diberikan pemerintah Kabupaten atau Provinsi. Adapun dalam indikator motivasi yang menjadi hambatan perang aparatur Gampong Seuneubok Keuranji dalam memberikan pelayanan dikarenakan sulitnya pemerintah Gampong untuk memenuhi hak-hak Aparatur sehingga motivasi yang di miliki aparatur Gampong dalam melayanani masyarakat menjadi menurun. Sedangkan dalam dimensi lingkungan dengan indikator sarana dan masyarakat. Dalam hal

sarana yang menjadi hambatan peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan ialah masih minimnya sarana yang dimiliki Gampong Seuneubok Keuranji untuk menunjang pelayanan yang baik, hal ini dilihat ada 20 item sarana pendukung pelayanan yang tidak dimiliki Gampong Seuneubok Keuranji. Adapun dalam indikator masyarakat yang menjadi hambatan ialah masyarakat kurang memberikan support dalam hal insentif aparatur Gampong dan masih adanya oknum masyarakat yang mencoba memberikan tekanan baik itu bersifat nepotisme maupun gratifikasi kepada aparatur Gampong.

Kata Kunci: Peran, Pelayanan Publik, Aparatur Gampong, Kinerja.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini dan masa-masa akan datang yang terjadi sudah bersifat global dan adanya perubahan-perubahan kondisi sosial budaya dan ekonomi menyebabkan banyak organisasi dari bermacam-macam ukuran melakukan langkah restrukturisasi. Hal ini mendorong terjadinya perubahan paradigma organisasi dari tradisional menjadi modern. Kondisi ini harus benar-benar disadari dan dipersiapkan secara proporsional. Persiapan ini terutama pada faktor-faktor sumber daya manusia yang bermutu dengan kualifikasi yang sesuai.

Wilayah negara Republik Indonesia sangat luas meliputi banyak kepulauan yang besar dan kecil, maka tidak memungkinkan jika segala sesuatunya akan diurus seluruhnya oleh Pemerintah pusat yang berkedudukan di Ibukota Negara. Untuk mengurus penyelenggaraan pemerintahan negara sampai kepada seluruh pelosok masyarakat negara, maka pemerintah pusat membentuk Pemerintahan Daerah, Pemerintahan Kabupaten, dan Pemerintahan Desa. Pemerintahan Desa merupakan pemerintahan terkecil yang menyelenggarakan pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat. Setelah Undang-Undang Dasar 1945 diamandemen hingga empat kali sejak 1999 sampai dengan 2002, konsep negara kesatuan yang selama orde baru dipraktikkan secara sentralistis berubah menjadi desentralistis. Otonomi daerah yang luas menjadi pilihan. Perubahan lain yang penting adalah pemberian hak kepada daerah untuk menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan salah satunya yang memiliki otonomi adalah desa.

Di era Reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu atau pun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peran aparatur desa merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 25 bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain. Selanjutnya pada pasal 26 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 disebutkan, Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, Pembinaan Kemasyarakatan Desa, dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. Berdasarkan rumusan pasal 1 angka 1, bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati. Jadi yang dimaksud penyelenggaraan urusan pemerintahan adalah untuk mengatur, untuk mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat. Dalam rumusan pada Pasal 1 angka 3 yang menyatakan, bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara

Pemerintahan Desa. Jadi yang berwenang adalah pemerintah desa, yakni Kepala Desa dibantu perangkat desa, sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. Disamping Kepala desa dan perangkat desa ada unsur lain penyelenggara pemerintahan desa. Pasal 1 angka 4 UU No 6 Tahun 2014 menjawab yang dimaksudkan unsur lain, yakni Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perangkat desa adalah Pembantu Kepala Desa dan pelaksanaan tugas penyelenggaraan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Berdasarkan pengertian tersebut, sehubungan dengan desa, dapat diketahui bahwa pemerintahan desa adalah sekelompok orang dan lembaga yang membuat dan menjalankan undang-undang pada tingkat desa, dengan tujuan mengadakan pelayanan publik kepada penerimanya di kalangan masyarakat lokal. Dalam hal ini, penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Karena itu, kepala desa bertanggung jawab kepada lembaga pemerintahan desa dan menyampaikan laporan pelaksanaan pada lembaga pemerintahan tingkat di atasnya. Selaku wakil masyarakat desa, maka dapat dikatakan bahwa kepala desa merupakan wakil dari suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki susunan asli berdasarkan asal-usul yang bersifat istimewa, sehingga landasan utama pemerintahan desa adalah partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, pemerintahan desa pada dasarnya dibentuk untuk menyelenggarakan pemerintahan demokratis, yaitu pemerintahan yang menjunjung tinggi hak-hak rakyat, pemerintah yang mengedepankan kepentingan rakyat, pemerintah yang didukung oleh rakyat.

Dengan ungkapan lain, dalam hal ini tingkat desa, adalah pemerintah dari, oleh, dan untuk rakyat. Selain itu, pemerintahan yang demokratis adalah pemerintahan yang dapat dikontrol oleh masyarakat. kemampuan pemerintah dalam mengelola kebijakan makro ekonomi. Pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam Qanun Kabupaten Aceh Selatan Nomor 22 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Gampong yang di atur dalam pasal 2. Gampong merupakan organisasi pemerintahan terendah yang dibentuk berdasarkan adat istiadat masyarakat Aceh, memiliki wewenang untuk menyelenggarakan pemerintahan secara otonom yang berkedudukan di bawah Mukim, merupakan organisasi dalam struktur Pemerintahan Aceh yang dipimpin oleh Keuchik.

Gampong Sueneubok Kueranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di wilayah Gampong. Untuk menjamin terlaksananya seluruh pelayanan publik sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah, diperlukan peran aparatur Gampong dalam hal pelayanan publik. pelayanan tidaklah mungkin mencapai hasil yang maksimal apabila tidak ada peran aparatur Gampong, pelayanan publik merupakan suatu kebutuhan di dalam usaha untuk mencapai kesejahteraan rakyat. Begitu juga berbagai ragam kemampuan aparatur Gampong akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik mengingat aparatur Gampong merupakan titik sentral dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian Sesuai hasil observasi menunjukkan bahwa masi rendahnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten

Aceh Selatan. Hal ini di indikasikan dari kinerja aparatur gampong yang masih rendah, seperti lambatnya pembuatan RPJM Gampong, kurang profesionalnya aparatur Gampong dalam pelayanan bagi masyarakat Gampong dan lambatnya pengurusan administrasi kependudukan di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan.

Gampong merupakan garda terdepan dalam proses pembangunan dan kemajuan negara. Sehingga aparatur Gampong diharapkan memiliki peran yang tinggi dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat untuk mewujudkan pembangunan yang adil dan merata dan melayani masyarakat dengan tulus dan ikhlas. Agar terciptanya kemanusiaan yang adil dan beradab dan keadilan sosial bagi seluruh Rakyat Indonesia. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja aparatur Gampong dan menuliskannya dalam bentuk skripsi yang berjudul. “Peran Aparatur Gampong Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan”.

KAJIAN TEORI

Peran

Teori Peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang yang menduduki suatu posisi. Konsep peran semula dipinjam dari kalangan drama atau teater yang hidup subur pada zaman Yunani kuno atau Romawi. Peran menunjuk pada karakterisasi yang di sandang untuk dibawakan oleh seorang actor dalam sebuah pentas drama. Peran sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki karakterisasi (posisi) dalam struktur sosial. Suatu peran akan memenuhi keberadaannya jika berada dalam kaitan posisional yang menyertakan dua pelaku peran yang komplementer.

Soekanto (2012: 212) berpendapat bahwa “Peran merupakan aspek kepribadian dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peran”. Sedangkan Menurut Sari (2011: 106) “Peran adalah konsep tentang apa yang harus dilakukan oleh individu dalam masyarakat dan meliputi tuntutan-tuntutan perilaku dari masyarakat terhadap seseorang dan merupakan perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat”. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan / diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama. Menurut Slamet (2013: 15) “peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati posisi di dalam status sosial”. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan.

Konsep tentang Peran (role) menurut Komarudin (2012: 768)” menyebutkan bahwa sebagai berikut: (a) Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen; (b) Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status; (c) Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata; (d) Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya; dan (e) Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.

Berdasarkan pengertian peran dan peranan diatas dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu tindakan atau aktivitas yang diharapkan oleh masyarakat atau pihak lain untuk dilakukan oleh seseorang sesuai dengan status yang mereka miliki sehingga peran tersebut dapat dirasakan pengaruhnya dalam lingkup kehidupan.

Aparatur Gampong

Aparatur merupakan orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan. Menurut Salam (2014: 169) Aparat Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Aparatur menurut definisi di atas dikatakan bahwa aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau negara dalam melayani masyarakat. Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan aspek-aspek administrasi yang diperlukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara. Sedangkan Sarwono dalam Handyaningrat, (2013: 154) mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah “orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan.

Dalam Qanun Kabupaten Aceh Selatan Nomor 22 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Gampong yaitu Gampong merupakan organisasi pemerintahan terendah yang dibentuk berdasarkan adat istiadat masyarakat Aceh, memiliki wewenang untuk menyelenggarakan pemerintahan secara otonom yang berkedudukan di bawah Mukim, merupakan organisasi dalam struktur Pemerintahan Aceh yang dipimpin oleh Keuchik. Menurut Qanun Kabupaten Aceh Selatan Nomor 22 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Gampong tertuang dalam pasal 3 (1) “Pembentukan gampong bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat”.

Hal ini sesuai dengan pendapat Handyaningrat (2013: 154) yang mengatakan bahwa “Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian”. Adapun dalam Qanun Kabupaten Aceh Selatan Nomor 22 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Gampong pasal 1 poin (25) dan (26) menjelaskan bahwa: “Pemerintahan Gampong adalah penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah Gampong dan Tua Peuet Gampong, Pemerintah Gampong adalah Keuchik dan Imam Meunasah beserta perangkat Gampong”. Dalam Qanun Kabupaten Aceh Selatan Nomor 22 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Gampong pasal 19 yaitu 1) Pemerintah gampong terdiri dari Keuchik, Imuem Meunasah dan Perangkat Gampong; 2) Perangkat gampong sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari Sekretaris gampong dan Perangkat gampong lainnya; 3) Perangkat gampong lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas: (a) sekretariat gampong; (b) unsur pelaksana teknis; dan (c) unsur kewilayahan.

Dari penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa Aparatur Gampong merupakan perangkat atau alat kelengkapan negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan Publik

Sebagaimana telah di pahami bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Moenir (2014: 13) “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Sedangkan menurut Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011: 10) berpendapat bahwa: Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Hal ini juga di tuangkan dalam keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. yaitu “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad dalam Siagian (2012: 81) adalah (1) Tidak dapat memilih konsumen; (2) Perencanaan dibatasi oleh peraturan; (3) Pertanggungjawaban yang kompleks; (4) Sangat teliti; (5) Semua tindakan dapat justifikasi; (6) Tujuan dan output sulit diukur dan ditentukan.

Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

Selanjutnya menurut Moenir (2014: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut: (a) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak; (b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas; (c) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan; (d) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berdasarkan keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: (1) Kesederhanaan. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. (2) Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. (3) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. (4) Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. (5) Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. (6) Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua

masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bertujuan untuk mensejahterakan rakyat. Dalam pelaksanaannya harus memenuhi prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang suatu gejala sosial. Bogdan dalam Sugiyono (2014: 13) “penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah”. Menurut Moleong (2014: 6) bahwa “penelitian kualitatif didasari pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit”. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang gejala-gejala dalam suatu situasi pada saat penelitian dilakukan, tujuannya adalah untuk melukiskan suatu kondisi apa adanya dalam situasi saat itu. Garna (2013: 32) mengatakan “Metode kualitatif berguna untuk menggambarkan suatu realita dalam masyarakat”. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti akan mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data, dalam upaya mencapai wawasan-wawasan imajinasi ke dalam dunia sosial informasi, di mana peneliti diharapkan fleksibel dan reflektif tetapi tetap mampu mengatur jarak. Alasan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yaitu peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang suatu gejala sosial yang berkaitan dengan Peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa item data menurut klasifikasi jenis sumbernya, yaitu:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi yaitu pelaksanaan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian. Yang menjadi pengamatan dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Sedangkan alat yang peneliti pakai adalah dengan menggunakan pencatatan di lapangan, pembuatan buku harian dan harus di isi setiap hari di lapangan serta dapat bermanfaat untuk analisa data. Analisa data langsung dimulai sejak hari-hari pertama sampai dengan mengumpulkan serta mendapatkan data untuk diolah menjadi hasil penelitian pada bab selanjutnya. Menurut Margono (2011: 158) Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan maksud memperoleh gambar empiris pada hasil temuan. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena yang ada.

2. Wawancara

Wawancara seperti yang ditegaskan oleh Moleong (2011: 186) menyebutkan bahwa percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberi jawaban atas pertanyaan yang di ajukan. Peneliti menggunakan tape recorder sebagai alat bantu untuk merekam proses wawancara. Wawancara teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang berhubungan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Moleong (2011: 162) Menyebutkan bahwa” Dokumen yaitu data-data yang bersumber dari non manusia, merupakan sesuatu yang sudah ada”. Teknik dokumentasi merupakan alat pengumpulan data dengan cara pencatatan langsung melalui dokumen-dokumen, arsip, laporan catatan harian, dan sebagainya.

Menurut Miles dan Humberman dalam Sugiyono (2014: 246) menyebutkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas hingga datanya jernih. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan conclusion drawing/ification.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Disini penelitian mengumpulkan, merangkum memilih informasi-informasi yang pokok, memfokuskan pada informasi yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian hasil penelitian dipaparkan secara deskriptif berdasarkan temuan di dengan bahasa khas dan pandangan informan agar mudah dipahami oleh pembaca. Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diberikan informan terhadap masalah yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Pada tahap peneliti melakukan interpretasi data sesuai dengan konteks permasalahan dan tujuan peneliti. Dari interpretasi yang dilakukan akan diperoleh kesimpulan dalam jawaban masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan

1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah berada pada pengendalian yaitu pedoman kerja dengan kebijakan kerja yang tersusun untuk dilakukan secara sistematis adapun indikator pelayanan publik yaitu kesederhanaan berkelanjutan, dan partisipasi. Prinsip Kesederhanaan dalam pelayanan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan bahwa peran aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan dengan indikator kesederhanaan masih rendah. Hal ini diindikasikan dari masih banyaknya kekurangan-kekurangan yang dimiliki dalam sistem pelayanan pemerintahan Gampong Seuneubok Keuranji. Dapat dilihat dari kurang seriusnya pemerintahan Gampong dalam mencukupi keterbatasan sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang semestinya cepat menjadi lebih lama dan ber belit-belit dan tidak adanya kebijakan khusus terkait kemudahan dalam sistem pelayanan sehingga biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat menjadi lebih banyak.

Hal ini jelas berbeda dengan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menyebutkan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. “Kesederhanaan Merupakan Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur

yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara”. Kesederhanaan dalam pelayanan merupakan hal yang utama dilakukan sebagai Peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Aparatur Gampong diberikan wewenang untuk memberikan pelayanan secara lebih kesederhanaan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan dan dengan pembiayaan yang terjangkau tetapi tetap menggunakan prosedur yang jelas sehingga peningkatan pelayanan yang diharapkan masyarakat pun terlaksana. Berkelanjutan dapat diartikan sistem yang jelas, dan memiliki pengembangan di berbagai kelemahan. Pelayanan akan diminati bukan hanya sekedar prosedural namun lebih di pandang sebagai kesadaran sebagai warga negara. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan bahwa peran aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan dengan indikator berkelanjutan masih rendah. Hal ini diindikasikan dari munculnya banyak permasalahan yang berkenaan dengan pelayanan. Hal ini dikarenakan kurang konsisten pemerintah Gampong Seuneubok Keuranji dalam melayani kepentingan masyarakat, tidak adanya setandar yang jelas dalam melayani dan kurangnya inovasi dalam melayani masyarakat. Hal ini jelas berbeda dengan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menyebutkan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. “Berkelanjutan merupakan standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan”. Berkelanjutan dalam pelayanan merupakan prinsip yang penting dilakukan sebagai Peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Berkelanjutan memberikan gambaran tentang keseriusan pemerintah Gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Gampong. Inovasi-inovasi dan konsistensi yang diberikan pemerintah Gampong memberikan dampak dorong kepada masyarakat Gampong agar lebih meningkatkan partisipasi dalam pelayanan sehingga pemerintah muda dalam memajukan kesejahteraan umum.

Partisipasi dalam prinsip pelayanan publik adalah kerja sama antara masyarakat dengan pemerintah, peran serta masyarakat tidak hanya terbatas dalam pengertian ikut serta secara fisik tetapi keterlibatan yang memungkinkan mereka melaksanakan penilaian terhadap masalah dan potensi yang terdapat dalam lingkungan sendiri, kemudian menentukan kegiatan yang mereka butuhkan. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan tidak hanya menitik beratkan dari aspirasi masyarakat di dalam rapat atau pembuatan kebijakan saja namu juga berupa saran atau kritik yang di berikan masyarakat kepada pemerintah Gampong merupakan bentuk partisipasi masyarakat. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan bahwa peran aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan dengan indikator Partisipasi masih rendah. Hal ini diindikasikan dari kurang seriusnya aparatur Gampong untuk mengikutsertakan masyarakat dalam setiap kebijakan pelayanan publik. hal ini dapat dilihat dari tidak adanya sarana masyarakat dalam memberikan aspirasi, saran, maupun kritik seperti contoh tidak ada kotak pengaduan atau pun layanan pengaduan yang di berikan oleh aparatur Gampong. Hal ini jelas berbeda dengan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menyebutkan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. “Partisipatif. Merupakan Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas

bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. Partisipatif dalam pelayanan merupakan prinsip yang penting dilakukan sebagai Peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Partisipasi masyarakat merupakan langkah awal bagi aparaturnya Gampong untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat lebih mengenali tentang prosedur yang harus dijalankan dalam sebuah sistem pelayanan dan aparaturnya juga bisa menyesuaikan prosedur pelayanan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

Temuan 1: Keterbatasan sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang semestinya cepat menjadi lebih lama dan berbelit-belit dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat menjadi lebih banyak. Pemerintah Gampong kurang konsisten dalam melayani kepentingan masyarakat dan kurang dalam berinovasi. Tidak adanya kotak saran di lingkungan Gampong.

2. Transparansi

Transparansi diartikan sebagai keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintahan dalam sumber daya yang dipercayakannya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan adapun dengan indikator akuntabel dan keadilan. Akuntabel merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan bahwa peran aparaturnya Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan dengan indikator akuntabel masih rendah. Hal ini diindikasikan dari sering terlambatnya aparaturnya Gampong dalam membuat papan informasi penggunaan dana Gampong dan lambat dalam memaparkan penyerapan dana Gampong di setiap musyawarah atau musrembang Gampong. Hal ini jelas berbeda dengan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menyebutkan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. "Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan". Akuntabilitas dalam pelayanan merupakan prinsip yang penting dilakukan sebagai Peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Akuntabilitas merupakan, Peran aparaturnya Gampong sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat harus bertanggung jawab secara langsung maupun secara tidak langsung kepada masyarakat, hal ini merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma yang ada didalam masyarakat.

Keadilan merupakan landasan idiologi negara yang tertuang dalam Sila Kelima Pancasila yang berbunyi keadilan sosial. Keadilan sosial mengandung prinsip bahwa setiap orang di Indonesia akan mendapat perlakuan yang adil dalam bidang hukum, politik, ekonomi dan kebudayaan. Dengan sila keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia manusia Indonesia menyadari hak dan kewajiban yang sama untuk menciptakan keadilan sosial dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan

bahwa peran aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan dengan indikator keadilan masih rendah. Hal ini diindikasikan dari ketidakadilan aparatur Gampong dalam pembuatan KTP ada sebagian warga yang di suruh mengurus sendiri dan ada sebagian warga yang di buat hingga selesai.

Hal ini jelas berbeda dengan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menyebutkan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut. “Keadilan merupakan pelayanan yang harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental”. Aparatur Gampong sebagai pelayan masyarakat harus menjadikan keadilan menjadi prinsip dasar dalam setiap pelayanan. Keadilan yang baik tidak membedakan status ekonomi, suku, budaya dan pendidikan. Menjadikan peningkatan pelayanan publik yang lebih baik masyarakat merasa dihargai dan dicukupi hak sebagai warga negara.

Temuan 2: Sering terlambatnya aparatur Gampong dalam membuat papan informasi penggunaan dana Gampong. Ketidakadilan aparatur Gampong dalam pembuatan KTP ada sebagian warga yang di suruh mengurus sendiri dan ada sebagian warga yang di buat hingga selesai.

Faktor yang menghambat aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah pilar penyangga utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi, misi dan tujuannya organisasi atau lembaga dalam hal ini yang menjadi indikator sumber daya manusia dalam hal ini ialah pendidikan dan motivasi. Pendidikan dan organisasi sangatlah berkesinambungan karena apabila orang di dalam suatu organisasi berpendidikan cukup baik itu pasti dia mempunyai jiwa memajukan dan memanfaatkan suatu fungsi yang telah diberikan baik bagi diri sendiri maupun bagi lingkungan masyarakatnya. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan bahwa pendidikan menjadi faktor yang menghambat aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Hal ini diindikasikan dari jenjang pendidikan yang dimiliki aparatur Gampong Seuneubok Keuranji yang masih rendah dimana kebutuhan masyarakat lebih besar. Dikarnakan Gampong Seuneubok Keuranji yang merupakan Gampong yang berada dipinggiran Ibu Kota Provinsi Aceh. dan tidak kooperatifnya aparatur Gampong yang mengikuti pelatihan sehingga tidak maksimalnya dan tidak ada pembaharuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini jelas berbeda dengan yang dikemukakan Armstrong dalam Ruky (2015: 18) menyatakan “pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat program-program latihan yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut”. Aparatur Gampong sebagai garda terdepan dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat dari pelayanan dan pengabdian harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Selalu mengikuti pelatihan dan pengembangan yang mampu menunjang peningkatan pelayanan dalam masyarakat.

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan atau energi penggerak seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari

luar individu (motivasi ekstrinsik). Motivasi seorang aparatur Gampong dapat artikan sebagai suatu proses aparatur Gampong yang menghasilkan intensitas, arah dan ketentuan individual dalam usaha untuk mencapai pelayanan yang terbaik. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan bahwa motivasi menjadi faktor yang menghambat aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keurenji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Hal ini diindikasikan dari minimnya penghargaan yang di dapat pemerintah Gampong Seuneubok Keuranji baik di tingkat nasional, provinsi atau kabupaten/ kota. Rumitnya sistem pemberinan reward atau penghargaan kepada Aparatur Gampong sehingga berimbas kepada kurangnya motivasi aparatur Gampong dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini jelas berbeda dengan yang dikemukakan Moenir (2014: 13), “pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak”. Pemenuhan hak pemberi pelayanan dalam hal ini ialah aparatur Gampong harus sesuai yang diharapkan agar aparatur Gampong memiliki motivasi dalam melayani masyarakat.

Temuan 3: Rumitnya sistem pemberian reward atau penghargaan kepada Aparatur Gampong. Tidak kooperativnya aparatur Gampong yang mengikuti pelatihan.

2. Lingkungan

Lingkungan juga bisa diartikan sebagai segala sesuatu yang terdapat di sekitar manusia kemudian tinggal bersama dan saling mempengaruhi bagi perkembangan kehidupan manusia ada pun dalam hal ini yang menjadi indikator sarana dan masyarakat. Sarana merupakan faktor terpenting dalam mencapai tujuan organisasi sarana yang memadai dapat mempercepat terwujudnya tujuan organisasi dan hal ini juga berlaku sebaliknya. Sarana ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan bahwa sarana menjadi faktor yang menghambat aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Hal ini diindikasikan dari tidak terpenuhinya 20 item sarana penunjang pelayanan yang seharusnya menjadi pendorong terciptanya peningkatan pelayanan di masyarakat. Hal ini jelas berbeda dengan yang dikemukakan oleh Khomisah (2013: 22) unsur-unsur organisasi Peralatan/Sarana(equipment) adalah segala sesuatu yang digunakan dalam organisasi seperti uang, kendaraan, gedung, tanah dan barang modal lainnya. Saran merupakan faktor yang mempengaruhi sebuah sistem pelayanan kepada masyarakat Sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja pelayanan dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan pelayanan, dan juga dalam rangka kepentingan yang berhubungan dengan pelayanan sehingga apabila sarana yang dimiliki aparatur Gampong baik maka pelayanan yang di berikan Aparatur Gampong juga baik. Masyarakat merupakan pilar penting dalam terlaksananya pelayanan yang baik. Oleh karena itu peranan masyarakat sendiri dibutuhkan dalam menyelesaikan tersebut. Masyarakat sebagai pilar ke tiga dalam sistem pelayanan di tingkat Pemerintah Gampong. masyarakat menjadi sektor yang berkaitan dan merasakan langsung dampak dari pelayanan itu sendiri, sehingga masyarakat di harapkan mampu memegang peran sebagai kontor sosial, evaluasi sosial dan supporting social. Akan tetapi berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan narasumber dan observasi yang peneliti lakukan dapat digambarkan bahwa masyarakat menjadi faktor yang menghambat aparatur Gampong

dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Hal ini diindikasikan dari kurang berperannya masyarakat sebagai pilar ke tiga dalam pemerintahan Gampong. Masyarakat Gampong Seuneubok Keuranji kurang memberikan support dalam hal insentif aparatur Gampong dan masih adanya oknum masyarakat yang mencoba memberikan tekanan baik itu bersifat nepotisme maupun gratifikasi kepada aparatur Gampong. Hal ini jelas berbeda dengan yang dikemukakan oleh Khomisah (2013: 22) unsur-unsur organisasi “kondisi atau situasi yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi berjalannya organisasi karena kondisi atau situasi sangat dekat hubungannya dengan organisasi dan anggotanya, tempat atau lokasi, karena mempengaruhi sarana transportasi dan komunikasi”. Masyarakat sebagai pihak yang merasakan pelayanan dan merupakan objek dalam pelayanan seharusnya memberikan pola hubungan timbal balik dengan aparatur Gampong sehingga pemerintah Gampong dan masyarakat terjalin komunikasi dan hubungan yang dekat dengan pemerintah sehingga aparatur Gampong mudah mengikuti dan melayani sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat Gampong.

Temuan 4: Banyaknya sarana pelayanan yang dimiliki tidak dalam kondisi baik. Kurang memberikan support dalam hal insentif aparatur Gampong dan masih adanya oknum masyarakat yang mencoba memberikan tekanan baik itu bersifat nepotisme maupun gratifikasi kepada aparatur Gampong.

KESIMPULAN

Dari penelitian, terhadap peran aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan. Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dalam dimensi pelayanan dengan indikator kesederhanaan, berkelanjutan dan partisipatif peran Aparatur Gampong tergolong sangat rendah. tidak adanya kebijakan khusus terkait kemudahan dalam sistem pelayanan. sehingga pelayanan yang semestinya cepat menjadi lebih lambat dan berbelit-belit. Tidak adanya inovasi-inovasi dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan mengakibatkan diskomunikasi antara Aparatur Gampong dan masyarakat sehingga mengakibatkan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat menjadi lebih banyak. Sedangkan dalam dimensi transparansi dengan indikator akuntabel dan keadilan peran aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan masih tergolong rendah. kurangnya proses informasi yang diberikan Aparatur Gampong terkait pelayanan terhadap masyarakat, pertanggungjawaban pelaksanaan pemerintahan Gampong dan masih terdapat beberapa ketidakadilan dalam pelayanan serta tidak transparan yang disebabkan tekanan dari internal pemerintahan dan eksternal pemerintahan Gampong.

Faktor yang menghambat aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di Gampong Seuneubok Keuranji Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan yaitu sumber daya manusia yang memiliki indikator pendidikan dan motivasi. Dalam hal pendidikan yang menjadi hambatan peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan, dikarenakan masih rendahnya pendidikan yang dimiliki aparatur Gampong Seuneubok Keuranji jika dibandingkan dengan tanggungjawab yang di emban sebagai Gampong yang terletak di pinggiran ibu kota Provinsi Aceh dan tidak kooperatifnya Aparatur Gampong Seuneubok Keuranji dalam setiap pelatihan-pelatihan yang diberikan pemerintah Kabupaten atau Provinsi. Adapun dalam indikator motivasi yang menjadi hambatan peran aparatur Gampong Seuneubok Keuranji dalam memberikan pelayanan dikarenakan sulitnya pemerintah Gampong untuk memenuhi hak-hak Aparatur sehingga motivasi yang dimiliki aparatur Gampong dalam melayani masyarakat menjadi menurun. Sedangkan dalam dimensi lingkungan dengan indikator sarana

dan masyarakat. Dalam hal sarana yang menjadi hambatan peran Aparatur Gampong dalam meningkatkan pelayanan ialah masih minimnya sarana yang dimiliki Gampong Seuneubok Keuranji untuk menunjang pelayanan yang baik, hal ini dilihat ada 20 item sarana pendukung pelayanan yang tidak dimiliki Gampong Seuneubok Keuranji. Adapun dalam indikator masyarakat yang menjadi hambatan ialah masyarakat kurang memberikan support dalam hal insentif aparatur Gampong dan masih adanya oknum masyarakat yang mencoba memberikan tekanan baik itu bersifat nepotisme maupun gratifikasi kepada aparatur Gampong.

REFERENSI

- Garna, Judistira K. (2013). Pendekatan Penelitian: Pendekatan Kualitatif. Bandung: Primaco Akademika.
- Handyaningrat, Soewarno. (2013). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Haji Masagung
- Khomisah. (2013). Unsur-Unsur Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Komarudin. (2013). Ensiklopedia Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Margono. (2011). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., dan Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta: UI Press
- Moenir, A.S. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruky, Achmad S. (2015). Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas: Pendekatan Mikro Praktis Untuk Memperoleh Dan Mengembangkan Sumber Daya Manusia Berkualitas Dalam Organisasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, D. W. (2011). Sosiologi (Konsep dan Teori). Bandung: PT. Repika Aditama.
- Siagian, S. P. (2012). Organisasi, Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi. Jakarta: Gunung Agung
- Slamet, Santoso. (2013). Teori-teori Psikologi Sosial. Bandung: Refika Aditama
- Soekanto, Soerjono. (2012). Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D. Cetakan Ke Tujuh. Bandung: Alfabeta.