



## Penelitian

# Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya

Yusri Amril<sup>1</sup>; Cut Asmaul Husna<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teuku Umar

\* Korespondensi. yusriamril35@gmail.com

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik, selain itu dengan dilakukannya penelitian ini maka penulis dapat mengetahui penyebab aktivitas pelayanan publik di kantor keuchik tidak optimal. Penulisan pada artikel ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif berupa observasi dan wawancara dengan para informan. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur Gampong Bumi Sari meliputi kasi pelayanan, keuchik dan masyarakat. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan pendekatan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari belum efektif, seperti belum adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, minimnya kualitas sumberdaya manusia, belum adanya produktivitas pelayanan, tingkat kualitas layanan yang masih kurang, kurangnya daya tanggap dalam pelayanan. Kendala kinerja aparatur Gampong dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu aparatur Gampong belum melakukan inovasi pelayanan, faktor infrastruktur, terbatasnya akses jaringan, kurangnya tingkat partisipasi masyarakat mengawasi kinerja aparatur Gampong. Disimpulkan bahwa aparatur Gampong Bumi Sari sudah bertanggungjawab terhadap kinerjanya sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan, namun dalam hal ini pelaksanaannya masih belum optimal, aparatur Gampong sering terlambat masuk kerja dan tidak datang tepat waktu, dan masih ada aparatur Gampong yang tidak mengerti apa tugasnya dan jabatan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Kinerja Aparatur Gampong, Pelayanan Publik

## Abstract

The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Gampong apparatus' performance in public services, besides that by conducting this research the authors were able to find out the causes of not optimal public service activities in the keuchik's office. Writing in this article uses a qualitative method with a descriptive approach in the form of observation and interviews with informants. The informants in this study were Gampong Bumi Sari apparatus including service heads, keuchik and the community. Collecting data in this study using interviews, observation, and documentation approaches. The results of this study indicate that the level of effectiveness of Gampong apparatus performance in public services in Gampong Bumi Sari has not been effective, such as the absence of timeliness in providing services, the lack of quality human resources, the absence of service productivity, the level of service quality which is still lacking, the lack of responsiveness in service. Obstacles to the performance of Gampong apparatus in administering public services, namely Gampong apparatus have not carried out service innovations, infrastructure factors, limited network access, lack of community participation in supervising the performance of Gampong apparatus. It was concluded that the Gampong Bumi Sari apparatus was responsible for its performance in accordance with the established rules and procedures, but in this case the implementation was still not optimal, Gampong officials were often late for work and did not arrive on time, and there were still Gampong apparatus who did not understand what their duties were and given position..

**Keywords:** Effectiveness, Gampong Apparatus Performance, Public Service

## **Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya**

---

### **1. Pendahuluan**

Desa di Provinsi Aceh disebut Gampong, Gampong adalah kesatuan masyarakat hukum yang dipimpin oleh seorang keuchik yang berhak dan berwenang mengatur wilayahnya. (UU Pemerintah Aceh No 11 Tahun 2006). Menurut Hanif Nurcholis dalam (Selni Paru, Markus Kaunang, 2019) mengatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat dengan batas wilayah yang jelas, dihuni oleh sekelompok orang yang saling mengenal, hidup bersama, memiliki adat istiadat dan tata cara untuk mengatur kehidupan sosialnya, sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa Bab 1 Pasal 3 dan 4.

Menurut (UU No 6 Tahun 2014 Tentang Desa), Pasal 23 penyelenggaraan pemerintahan desa dilakukan oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain dan dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, lembaga desa dituntut untuk memiliki keterampilan dan juga kinerja yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dalam Pasal 1 Undang-Undang Pelayanan Publik ini yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditawarkan kepada setiap warga negara dan penduduk, menurut persyaratan yang timbul dari Undang-Undang, atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan dari penyedia layanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut badan publik adalah semua lembaga tata usaha negara, perkumpulan, lembaga mandiri yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan badan hukum lain yang didirikan khusus untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, pekerja kerah putih, dan semua orang yang bekerja dalam suatu organisasi administratif yang tugasnya merupakan rangkaian tindakan atau pelayanan publik. Masyarakat adalah semua pihak, baik warga negara maupun penduduk, seperti perseorangan, kelompok, dan badan hukum, yang tempat tinggalnya baik secara langsung maupun tidak langsung menjadi penerima pelayanan publik.

Dengan adanya Undang-Undang tersebut pelayanan publik sudah memiliki kepastian hukum antara pihak masyarakat dengan pihak penyelenggara pelayanan publik, terwujudnya sistem pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur dan dapat meningkatkan kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik. (Junindra and Rahmat, 2019).

Mewujudkan dan meningkatkan keberhasilan suatu pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan dalam meningkatkan kinerja aparatur gampong, penyelenggaraan pemerintahan gampong yang baik dan optimal dapat dilihat dari berbagai sektor seperti tingkat efektivitas kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Indrawati, 2017).

Menurut Hidayat dalam (Syam, 2020) Efektivitas adalah suatu tolak ukur instansi yang mengemukakan seberapa target yang meliputi kuantitas, kualitas dan waktu telah tercapai secara jauh, semakin besar persentase target yang dicapai maka akan semakin tinggi efektivitasnya. Sedangkan menurut Susilo Martoyo dalam (Wihartanti, 2016) Efektivitas adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan. Efektivitas merupakan sesuatu yang ingin dicapai dengan satu sasaran sehingga tercapainya tujuan dengan efektif dan tepat dan merupakan perbandingan antara target dengan hasil yang telah dicapai.

Efektivitas dalam pemerintahan dikatakan baik apabila telah berhasil dalam mencapai tujuan dan hasil sesuai dengan target yang ditentukan. Ketika semakin tinggi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektifnya suatu kegiatan yang sedang dijalankan. (Rizkina, 2019).

## **Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya**

---

Menurut Muarwansyah dalam (Purnamasari, 2019) kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang yang berkenaan dengan tugas-tugas yang telah dibebankan dan diberikan kepadanya. Menurut Veizal Rivai dalam (Purnamasari, 2019) kinerja merupakan perilaku yang nyata dan telah ditampilkan dari setiap orang sebagai presentasi kerja yang telah dihasilkan oleh karyawan yang sesuai dengan peran dan fungsinya dalam instansi pemerintahan. Kinerja adalah pencapaian seseorang karyawan terhadap suatu tugas-tugas yang telah dikerjakan untuk mencapai target dan tujuan dari instansi pemerintahan tersebut. Keberhasilan dalam meningkatkan kinerja suatu instansi pemerintahan akan sangat efektif apabila setiap individu aparatur pemerintah memiliki kesadaran dan disiplin yang baik. (Raheni and Asri Dwija Putri, 2019).

Pentingnya efektivitas kinerja pemerintah dapat diartikan sebagai penunjang atau landasan keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat. (Siregar, 2022). Gampong merupakan salah satu jenis instansi pemerintahan yang dikepalai oleh keuchik, gampong merupakan perangkat kecamatan yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat ditingkat gampong mempunyai hubungan dekat dengan masyarakat, sehingga baik buruknya kinerja pemerintah gampong mencerminkan kualitas kinerja dari pemerintah daerah.

Di era ini, Gampong harus menjadi maju dan juga menjadi faktor keberhasilan negara, salah satu arah perkembangannya terkait dengan kinerja pemerintah dalam pelayanan publik sebagai pemerintah Gampong yang diakui dalam pemerintahan nasional. Dalam sistem tersebut, aparatur Gampong merupakan penyelenggara utama pelayanan publik, sehingga aparatur Gampong harus meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Kelemahan kinerja aparatur gampong terkait dengan daya tanggap dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ketidakmampuan aparatur Gampong dalam merespon tuntutan masyarakat secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Selama ini telah terjadi perubahan pelayanan publik, namun perubahan tersebut belum membuahkan hasil yang memuaskan dan masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019).

Persoalan yang sama terjadi di Gampong Bumi Sari terdapat banyak keluhan-keluhan dalam masyarakat terkait dengan pelayanan aparatur Gampong. Keluhan tersebut disampaikan langsung oleh masyarakat yang datang ke kantor keuchik untuk mengurus surat-surat administrasi, tetapi tidak mendapatkan pelayanan dikarenakan aparatur gampong seringkali tidak bertugas dan tidak hadir di kantor keuchik, sehingga masyarakat langsung mendatangi rumah keuchik Gampong, namun keuchik tidak berada di rumah dan aparatur Gampong lainnya juga sedemikian sehingga masyarakat mendapatkan kelalaian dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yang menjadi permasalahan di pemerintah Gampong Bumi Sari yaitu tidak adanya efektivitas kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan publik, seperti tidak adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, minimnya kualitas sumber daya manusia yang ada di pemerintahan Gampong, kurangnya responsivitas aparatur Gampong terhadap kepentingan masyarakat. Hal tersebut menyebabkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas kinerja dalam pelayanan publik yang diberikan aparatur Gampong Bumi sari.

Di era globalisasi ini, pemerintah Gampong perlu visi misi dalam pencapaian kinerjanya, memiliki visi dan misi yang jelas dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kinerja yang baik akan lebih termotivasi, dan melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan visi dan misi yang memfokuskan dan mengarahkan kinerja pemerintah Gampong. (Harni and Suprojo, 2017). Maka dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif pemerintah Gampong dituntut untuk lebih ekstra dalam meningkatkan kinerjanya.

## **Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya**

---

Berdasarkan penelitian terdahulu akan menjadi bahan dasar untuk penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Adapun penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis di antaranya yaitu, menurut penelitian (Indrawati, 2017), dan (Kukuh Setyohadi, Ibrahim, 2021) kedua penelitian tersebut membahas tentang efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik serta membahas hal-hal yang menjadi hambatan pelaksanaan dan penerapan efektivitas dalam menjalankan pelayanan publik.

Adapun yang membedakan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah dalam pengumpulan data, peneliti dapat memberikan gambaran tentang bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian peneliti melakukan pengukuran tingkat efektivitas kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan tolak ukur sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto, dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019).

Berdasarkan pemaparan latar belakang rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan ini penulis melakukan penelitian tentang efektivitas kinerja aparatur gampong dalam pelayanan publik. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur gampong dalam pelayanan publik, dengan dilakukannya penelitian ini maka penulis dapat mengetahui penyebab aktivitas pelayanan publik di kantor keuchik tidak efektif.

Adapun beberapa pengukuran kinerja yang dikemukakan Dwiyanto, dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019) adalah Produktivitas, dengan indikator (1) adanya kemanfaatan yang dirasakan masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh pemerintah Gampong, (2) pemerintah Gampong dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah Gampong. Kualitas Layanan, dengan indikator (1) pemerintah Gampong mampu memberikan informasi tentang prosedur pelayanan yang diberikan, (2) adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah Gampong terkait pelayanan publik. Responsivitas, dengan indikator (1) pemerintah Gampong mampu mengenali kebutuhan masyarakat, (2) pemerintah Gampong mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, (3) pemerintah Gampong dapat mengembangkan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsibilitas, dengan indikator (1) pemerintah Gampong dapat bekerja dengan tanggungjawab sesuai dengan peraturan dan prosedurnya (2) adanya kesadaran dari setiap pegawai untuk bertanggungjawab dalam bekerja. Akuntabilitas, dengan indikator (1) pemerintah Gampong mampu menerapkan kebijakan secara konsisten sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat, (2) pemerintah Gampong memiliki tanggungjawab yang tinggi dalam proses pelayanan sesuai dengan norma yang berkembang dalam masyarakat.

## **2. Metode Penelitian**

Penulisan pada artikel ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif berupa observasi dan wawancara dengan para informan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah aparatur Gampong Bumi Sari meliputi kasi pelayanan, keuchik dan masyarakat. Fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas kinerja aparatur gampong dalam pelayanan publik, mencari tahu faktor penyebab aktivitas pelayanan

publik di kantor keuchik tidak optimal. Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan pendekatan wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Metode kualitatif adalah upaya untuk memahami situasi dan memiliki keunikan dimana peneliti adalah sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan dan melakukan analisis data (Aminah.S and Roikan, 2019). Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang atau sample yang digunakan sebagai responden penelitian (Muntahanah, Siti. Murdijaningsih, 2020).

## Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik

Untuk memudahkan pemahaman, penulis memaparkan fokus penelitian dalam pembahasan penelitian. Penelitian ini berfokus pada kinerja aparatur gampong yaitu untuk mengukur efektivitas kinerja aparatur gampong dalam pelayanan publik yang dikemukakan Dwiyanto, dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019). Adalah sebagai berikut :

##### 3.1.1 Produktivitas

Menurut Dwiyanto, konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi tetapi juga kegiatan pelayanan. Produktivitas biasanya dipahami sebagai perbandingan output terhadap input. Definisi produktivitas dianggap terlalu sempit. General Accounting Office (GAO) kemudian berusaha mengembangkan ukuran produktivitas yang lebih luas, sebagai salah satu indikator penting untuk mengukur sejauh mana kinerja pelayanan publik mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, produktivitas pelayanan di pemerintahan Gampong Bumi Sari belum adanya pembaharuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu produktivitas kinerja pemerintahan Gampong Bumi Sari perlu ditingkatkan, hal ini dilihat dari indikator produktivitas khususnya inovasi pelayanan yang belum ada.

Pemerintah Gampong Bumi Sari masih belum memiliki inovasi pelayanan yang dapat memberikan manfaat dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga ukuran ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah Gampong dalam pelayanan publik. (Wawancara, 22 November 2022).

**Tabel 1.** Data Aparatur Gampong Bumi Sari yang belum melakukan Inovasi Pelayanan

| No | Nama                | Jabatan                |
|----|---------------------|------------------------|
| 1  | Hendri Very Susanto | Keuchik Gampong        |
| 2  | Fahrul Radi         | Sekretaris Gampong     |
| 3  | Muhibbudin          | Bendahara Gampong      |
| 4  | Yenni Rahmawati     | Kaur Perencanaan       |
| 5  | Mansur Ariska       | Kaur Pemerintahan      |
| 6  | Basir Daud          | Kasi Pelayanan         |
| 7  | Cecep Joko Purnomo  | Kepala Dusun I         |
| 8  | Said Jamaluddin     | Kepala Dusun II        |
| 9  | Istiana             | Kepala Dusun III       |
| 10 | Amirudin            | KetuaTuha Peut Gampong |

Tabel di atas, memuat informasi tentang aparatur Gampong Bumi Sari yang belum optimal menghasilkan produktivitas dan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan

## **Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya**

---

data tersebut menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di pemerintah Gampong Bumi Sari.

### **3.1.2. Kualitas Layanan**

Isu terkait kualitas layanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak sikap negatif terhadap organisasi publik bersumber dari ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima dari organisasi publik. Menurut Dwiyanto, banyak perspektif negatif terhadap organisasi publik yang terbentuk karena masyarakat tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik, serta kepuasan masyarakat dapat dijadikan pengukuran untuk menilai kinerja organisasi publik. Ketersediaan informasi merupakan kualitas pelayanan yang dapat menjadi ukuran efektivitas organisasi publik.

Dalam hasil penelitian yang dilakukan dengan informan, kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik terdapat perspektif negatif terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Dimana aparatur Gampong tidak dapat memberikan informasi yang optimal tentang prosedur pelayanan, sehingga mengurangi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur Gampong. Dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja pelayanan publik.

### **3.1.3. Responsivitas**

Menurut Dwiyanto, daya tanggap yang rendah menandakan adanya ketidak sesuaian antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi dengan daya tanggap rendah otomatis juga memiliki hasil yang buruk.

Dwiyanto menegaskan pentingnya responsifitas dalam penilaian kinerja yaitu dalam penilaian kinerja pelayanan publik, responsifitas diperlukan dalam pelayanan publik karena merupakan pengukuran kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi

kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan kegiatan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun tujuan dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, responsivitas dapat dilihat dari ketiga indikator yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, terdapat tiga aspek yang masih belum optimal yaitu aparatur Gampong masih kesulitan dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, belum adanya agenda prioritas yang dikembangkan dalam hal pelayanan, dan menunjukkan rendahnya daya tanggap aparat gampong dalam mengembangkan program pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat.

Mengenai pelayanan, sangat sulit melayani masyarakat karena terbatasnya akses jaringan kepentingan masyarakat luas, lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan tidak berjalan dengan baik, tidak ada kotak saran, dan partisipasi masyarakat masih pro dan kontra terhadap penyelenggaraan pemerintahan Gampong. Dalam hal lain, pemerintahan Gampong sudah cukup baik.



## Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya

---

**Gambar 1.** Letak Geografis Gampong Bumi Sari



Pada gambar ini, dapat dilihat bahwa wilayah Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya memiliki wilayah yang cukup luas 3.363,72 km<sup>2</sup>, jarak antara Gampong Bumi Sari ke ibu kota kabupaten adalah 30 km. Dengan penjelasan tersebut, dapat dijelaskan bahwa Gampong Bumi Sari memiliki keterbatasan akses jaringan, dan jarak rumah masyarakat Gampong Bumi Sari yang berjauhan. Sehingga pemerintah Gampong sulit untuk mengidentifikasi kepentingan masyarakat serta sulit untuk penyesuaian kepada masyarakat. Dengan keterbatasan tersebut dapat menyebabkan masyarakat pro dan kontra terhadap penyelenggaraan pemerintahan Gampong. Dwiyanto mengemukakan bahwa responsibilitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah dilakukan sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan. Responsibilitas menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi atau organisasi. Sebagaimana telah dijelaskan di atas, dalam hal ini menjelaskan sejauh mana aparatur Gampong dapat mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah Gampong Bumi Sari sudah bertanggungjawab terhadap pekerjaannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mampu melaksanakan aturan dan prosedur, namun dalam hal ini pelaksanaannya masih belum optimal terbukti menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, para aparatur Gampong sering terlambat masuk kerja dan tidak datang tepat waktu, sehingga aturan dan prosedur hanya formalitas, dan masih ada aparatur Gampong yang tidak mengerti apa tugasnya jabatan yang diberikan.

## Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya

**Gambar 2.** Kantor Keuchik yang belum dibuka



Pada gambar tersebut, dapat dijelaskan bahwa kantor keuchik sering kosong, dimana aparatur Gampong yang sering terlambat datang kerja dan seringkali tidak masuk kerja, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak optimal pelaksanaannya.

### 3.1.4. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses penyelenggaraan layanan sejalan dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma atau nilai-nilai yang berkembang di masyarakat. Dalam hal ini, konsep akuntabilitas dapat digunakan untuk menilai sejauh manakebijakan dan tindakan pemerintah Gampong dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah sesuai dengan keinginan masyarakat luas. Kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik tidak bisa hanya dilihat dari aktivitas internal aparatur Gampong, seperti pencapaian tujuan. Kinerja harus dinilai dari eksternal dan nilai serta norma yang berlaku di masyarakat.

Pada aspek yang dijelaskan dengan dua indiktaor ini pemerintah Gampong telah mengimplementasikannya dengan baik. Terlihat dari kesesuaian pemerintah Gampong dengan norma-norma yang berkembang bersama masyarakat bahwa pemerintah Gampong telah menunjukkan sikap ramah dan santun kepada masyarakat. Namun dalam hal ini belum optimal karena kurangnya kesesuaian antara masyarakat dengan pemerintah Gampong, dan juga faktor geografis desa Bumi Sari yang memiliki keterbatasan. Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, kinerja pemerintahan gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya secara umum cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik yang belum sesuai dengan implementasi atau kenyataan, seperti yang terdapat pada indikataor-indikator yang dijelaskan di atas.

### 3.2 *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik Di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya sebagai berikut:



## **Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya**

---

### **3.2.1. Faktor Sumberdaya Manusia (*Human Resources*)**

Faktor sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pemerintahan, sumberdaya manusia di pemerintahan gampong bumi sari masih kekurangan inovasi pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kinerja pemerintahan Gampong.

### **3.2.2. Faktor Infrastruktur dan Akses Jaringan**

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang terselenggaranya pelayanan publik, Gampong Bumi Sari memiliki keterbatasan yaitu tidak adanya fasilitas yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik seperti akses jaringan, dan fasilitas lainnya.

### **3.2.3. Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Mengawasi Kinerja Pemerintah Gampong**

Partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah Gampong sangat diperlukan guna untuk tolak ukur pemerintah Gampong dalam meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik, masyarakat Gampong Bumi Sari secara garis besar belum memberikan pengawasan terhadap kinerja pemerintah Gampong, sehingga mengakibatkan kinerja pemerintah Gampong belum optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3.2.4. Kedisiplinan dan Ketetapan Waktu Dalam Kerja**

Tingkat kedisiplinan dan ketetapan waktu merupakan faktor pendukung kinerja, pemerintah Gampong Bumi Sari masih terdapat beberapa aparatur gampong yang tidak memahami tugasnya dan tidak disiplin, seperti terlambat datang kerja, dan keuchik Gampong tidak bertempat tinggal tetap di Gampong tersebut.

### **3.4.5. Tingkat Kesesuaian Antara Masyarakat Dengan Pemerintah Gampong**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan kesesuaian antara pihak penerima dan pemberi pelayanan, di Gampong Bumi Sari terdapat ketidak sesuaian antara masyarakat dengan pemerintah Gampong, maka dari itu ketidak sesuaian antara masyarakat dengan pemerintah Gampong menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan berdasarakan hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan, faktor- faktor pada indikator yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik adalah tidak ada kotak saran yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan masukan dalam pelaksanaan pelayanan publik di pemerintah Gampong, masih adanya ketidak disiplin dari aparatur Gampong atau adanya pro dan kontra antara peraturan dengan perilaku aparatur Gampong, aparatur Gampong masih belum mampu memahami kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan publik. kurangnya kreativitas dan inovasi aparatur Gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak adanya pemberdayaan sumberdaya manusia yang ada untuk meningkatkan kinerja aparatur Gampong secara berkelanjutan.

### **3.1.1 Upaya-Upaya Dilakukan Dalam Mengatasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik.**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya sebagai berikut:

### **3.3.1. Pemerintah Gampong Melakukan Pendekatan Kepada masyarakat**

Menyikapi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pemerintah gampong dalam memberikan pelayanan publik, maka pemerintah Gampong melakukan pendekatan

## **Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya**

---

kepada masyarakat, seperti ikut serta dalam kegiatan sosial untuk mendapatkan dukungandari masyarakat terhadap pemerintahan Gampong.

### **3.3.2. Mengadakan Rapat-Rapat Penting Evaluasi Kinerja Aparatur Gampong**

Dalam mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik, aparatur Gampong mengadakan pertemuan penting dengan seluruh aparatur Gampong untuk mengevaluasi kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3.3.3. Mengadakan musyawarah baik dalam musyawarah dusun (Musdus) maupun musyawarah perencanaan pembangunan Gampong (Musrembang Gampong).**

Melakukan musyawarah merupakan upaya pemerintah Gampong untuk mengatasi permasalahan di pemerintah Gampong Bumi Sari, pemerintah melakukan musyawarah baik tingkat Dusun dan tingkat Gampong, guna untuk mengoptimalkan kinerja seluruh pemerintah Gampong.

### **3.3.4. Mengoptimalkan pengadaan sarana dan prasarana untuk kepentingan masyarakat luas.**

Dalam hal ini, pemerintah Gampong terus berupaya untuk mengoptimalkan pengadaan sarana dan prasarana untuk kepentingan masyarakat luas. Kemudian berdasarkan hasil peneliti di lapangan, beberapa upaya harus dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur gampong dalam pelayanan publik adalah aparatur Gampong melakukan training atau pelatihan yang dapat mendukung kinerja aparatur Gampong, meningkatkan kapasitas atau kepekaan aparatur Gampong terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik, melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan pemerintah gampong dalam pelayanan publik seperti pengadaan infrastruktur, akses jaringan untuk meningkatkan kinerja aparatur Gampong terutama untuk kepentingan masyarakat luas.

## **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah Gampong Bumi Sari sudah bertanggungjawab terhadap pekerjaannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mampu melaksanakan aturan dan prosedur, namun dalam hal ini pelaksanaannya masih belum optimal terbukti menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti seperti belum adanya dukungan sarana dan prasarana sebagai pendukung pelayanan publik seperti terbatasnya akses jaringan, belum adanya kotak saran, para aparatur Gampong sering terlambat masuk kerja dan tidak datang tepat waktu, dan masih ada aparatur Gampong yang tidak mengerti apa tugasnya dan jabatan yang diberikan.

Untuk mengatasi faktor-faktor tersebut, Aparatur Gampong melakukan training atau pelatihan yang dapat mendukung kinerja aparatur Gampong, melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan pemerintah gampong dalam pelayanan publik seperti pengadaan infrastruktur, akses internet untuk meningkatkan kinerja aparatur Gampong terutama untuk kepentingan masyarakat luas, serta meningkatkan kapasitas atau kepekaan aparatur Gampong terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal tersebut merupakan upaya pemerintah Gampong Bumi Sari dalam mengatasi kendala tersebut dan lebih meningkatkan kinerja aparatur gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.

## **Referensi**

## Efektivitas Kinerja Aparatur Gampong Dalam Pelayanan Publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya

1. Aminah.S and Roikan (2019) “pengantar metode penelitian kualitatif ilmu politik”, fahmi irfan and wanda.
2. Jakarta Timur: PRENADAMEDIA GROUP.
3. Harni and Suprojo, A. (2017) ‘Efektivitas Kinerja Kepala Desa Dalam Mewujudkan Visi Misi Pembangunan Desa’,
4. Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik, 5(3), p. 4.
5. Indrawati, W. (2017) ‘Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di DesaTanggulangun’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
6. Junindra and Rahmat (2019) ‘Peran Birokrasi Pemerintah Sebagai’, 20(1), pp. 7–15.
7. Kukuh Setyohadi, Ibrahim, R. R. (2021) ‘Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan’, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* <https://jurnal.unibrah.ac.id/index.php/JIWP>, 7(1). doi: 10.5281/zenodo.6470284.
8. Muntahanah, Siti. Murdijaningsih, T. (2020) ‘Efektifitas Pengelolaan Keuangan Alokasi Dana Desa Di Kecamatan Somagede Kabupaten Banyumas’, *Fakultas Ekonomi Universitas Wijayakusuma Purwokerto.*, p. 11.
9. Pemerintah, K., Publik, P. and Penelitian, L. B. (2019) ‘I. Pendahuluan 1.1 Latar Belakang Penelitian’, pp. 1–8. Purnamasari, L. (2019) ‘Analisis Pengeluaran Anggaran Terhadap Capaian Kinerja Keuangan’, *Jurnal Pendidikan*
10. *Akuntansi & Keuangan*, 7(1), p. 31. doi: 10.17509/jpak.v7i1.15802.
11. Raheni, N. P. R. and Asri Dwija Putri, I. G. A. . (2019) ‘Pengaruh Good Governance dan Budaya Organisasi pada Kinerja Aparatur Penyelenggara Pemerintahan Desa di Kota Denpasar’, *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), p. 1295. doi: 10.24843/eja.2019.v28.i02.p19.
12. Rizkina, M. (2019) ‘Pengaruh Efektivitas Pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Terhadap Pendapatan Asli Daerah dengan Jumlah Penduduk sebagai Variabel Moderating’, *Jurnal Perpajakan*, 1(2), pp. 80–94.
13. Selni Paru, Markus Kaunang, I. S. (2019) ‘Peran Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Salibabu Kecamatan Salibabu’, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(3), pp. 1–11.
14. Siregar (2022) ‘Pentingnya efektivitas kinerja aparatur pemerintah’, pp. 2003–2005.
15. Syam, S. (2020) ‘Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur’, *Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur*, 4, pp. 128–152.
16. ‘Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pubilk’ (no date). Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009#:~:text=UU No. 25 Tahun 2009,Pelayanan Publik %5BJDIH BPK RI%5D>.
17. ‘Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa’ (no date), 18-April-2(1), pp. 45–54. doi:10.1145/2904081.2904088.
18. ‘UU Pemerintah Aceh No 11 Tahun 2006’ (no date).
19. Wihartanti, L. V. (2016) ‘Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai(Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen)’, 5, pp. 147–160.