



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/3721>

EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR GAMPONG DALAM PELAYANAN PUBLIK DI GAMPONG BUMI SARI KECAMATAN BEUTONG KABUPATEN NAGAN RAYA

Yusri Amril¹, Cut Asmaul Husna²

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuk Umar, Indonesia¹

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuk Umar, Indonesia²

yusriamril35@gmail.com¹, cutasmaulhusna@gmail.com²

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 06 Maret 2023

Revised date: 09 Mei 2023

Accepted date: 02 April 2023

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effectiveness of Gampong apparatus performance in public services. Besides that, by doing this research, the writer can find out the causes of ineffective public service activities in the keuchik's office. In writing this article used a qualitative method with a descriptive approach in the form of observation and interviews with informants. Informants for this study were Gampong Bumi Sari officials including service managers, keuchik and the community. In this study, interviews, observations, and documentation were used to collect data. 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 services. 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 already responsible for its performance in accordance with the rules and procedures stipulated, but in this case the implementation was still not optimal, for example Gampong apparatus 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 the positions assigned.

Keywords: Effectiveness, Gampong Apparatus Performance, Public Service.

ABSTRAKSI

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 efektif. Dalam penulisan artikel ini digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif berupa observasi dan wawancara dengan informan. Informan untuk penelitian ini adalah aparatur Gampong Bumi Sari meliputi pengelolah pelayanan, keuchik dan masyarakat. Dalam penelitian ini, wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menunjukkan 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, seperti 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, Pelayan Publik.

PENDAHULUAN

Desa merupakan kesatuan masyarakat dengan batas wilayah yang jelas, dihuni oleh sekelompok orang yang saling mengenal, hidup bersama mempunyai adat istiadat dan tata cara yang mengatur kehidupan masyarakatnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 dan Bab1 UU Desa No. 6 tahun 2014. Hanif Nurcholis dalam (Selni Paru, Markus Kaunang, 2019).

Desa di Provisi Aceh disebut Gampong, Gampong merupakan kesatuan masyarakat hukum dipimpin oleh seorang keuchik yang berhak dan berwenang mengatur wilayahnya.(UU Pemerintah Aceh No 11 Tahun 2006).

(UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa), Menurut Pasal 23, perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain bertanggungjawab atas penyelenggaraan pemerintahan desa dan dibantu oleh seluruh perangkat desa. Dalam mengelola pelayanan publik, pemerintah desa dituntut memiliki kinerja yang baik dalam pelayanan publik.

(UU Pelayanan Publik No. 2009) menurut pasal 1 UU pelayanan publik ini, pelayanan publik adalah barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditawarkan kepada setiap warga negara dan penduduk menurut syarat-syarat yang diatur dalam undang-undang atau berdasarkan kegiatan yang terkait. Memenuhi kebutuhan pelayanan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut lembaga publik adalah semua penyelenggara negara, perkumpulan, penyelenggara pelayanan publik yang independen, dan badan hukum lain yang di dirikan untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik, yang selanjutnya disebut pelaksana, adalah pegawai negeri, pegawai, pejabat, dan semua orang yang bekerja dalam organisasi administratif yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik. Masyarakat meliputi semua pihak, baik warga negara maupun penduduk, serta perseorangan, kelompok, dan badan hukum, yang tempat tinggalnya baik langsung maupun tidak langsung menjadi penerima pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini

pelayanan publik sudah memiliki kepastian hukum antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik, terselenggaranya sistem pelayanan publik yang sesuai prosedur dan dapat meningkatkan kinerja perangkat penyelenggara pelayanan publik. (Junindra and Rahmat, 2019).

Menurut Hidayat dalam (Syam, 2020) efektivitas merupakan tolok ukur suatu instansi yang menunjukkan seberapa jauh tujuan dari kuantitas, kualitas, dan waktu telah tercapai, semakin tinggi persentase tujuan yang dicapai semakin tinggi efektivitasnya. Sedangkan efektivitas menurut Susilo Martoyo dalam (Wihartanti, 2016) adalah suatu keadaan atau kondisi dimana sarana atau peralatan yang digunakan dalam memilih tujuan yang ingin dicapai dan kemampuannya sesuai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan. Efektivitas adalah sesuatu yang dicapai dengan satu tujuan sedemikian rupa sehingga tujuan tersebut tercapai secara efektif dan akurat serta terdapat perbandingan antara tujuan dengan hasil yang dicapai. Keberhasilan penyelenggaraan dan meningkatkan pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan dalam meningkatkan kinerja aparatur Gampong, penyelenggaraan pemerintahan Gampong yang baik dan efektif dapat dilihat dari berbagai sektor, seperti efektivitas kinerja aparatur Gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Indrawati, 2017).

Efektivitas dalam pemerintahan dikatakan baik apabila telah berhasil dalam mencapai tujuan dan hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Bahwa semakin efektifnya suatu kegiatan yang sedang dijalankan, maka semakin besar hasil pencapaian suatu tujuan. (Rizkina, 2019).

Menurut Muarwansyah dalam (Purnamasari, 2019) kinerja merupakan pencapaian prestasi seseorang sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Menurut Veizal Rivai dalam (Purnamasari, 2019) kinerja adalah perilaku nyata yang telah ditunjukkan oleh setiap orang sebagai sajian kerja yang telah dihasilkan pegawai di instansi pemerintah sesuai dengan peran dan tanggungjawabnya. Kinerja merupakan suatu tugas

yang dilakukan pegawai untuk mencapai tujuan dan sasaran suatu instansi pemerintahan. Keberhasilan dalam meningkatkan kinerja suatu instansi pemerintah sangat efektif apabila adanya kesadaran dan kedisiplinan masing-masing individu. (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, maka aparatur Gampong harus meningkatkan kinerja pelayanan publiknya 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 peneliti, permasalahan pemerintah Gampong Bumi Sari adalah kurang efektifnya aparatur Gampong dalam memberikan pelayanan publik seperti kurangnya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, minimnya kualitas sumber daya manusia pemerintah Gampong, kurangnya responsivitas aparatur Gampong terhadap kepentingan masyarakat luas. Hal ini menyebabkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Gampong Bumi Sari.

Di era globalisasi ini, pemerintah Gampong perlu visi misi dalam pencapaian kerjanya, 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 kerjanya.

Landasan penelitian penulis akan didasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Mengenai penelitian yang dilakukan penulis akan dijadikan bahan dasar yaitu penelitian yang dikemukakan oleh (Indrawati, 2017), dan (Kukuh Setyohadi, Ibrahim, 2021), membahas efektivitas kinerja aparatur Desa dalam pelayanan publik dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan dalam pelayanan publik.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah dengan mengumpulkan data peneliti dapat memberikan gambaran tentang proses pelaksanaan pelayanan publik, kemudian peneliti

melakukan pengukuran tingkat efektivitas kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan tolok ukur sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto, dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019).

Berdasarkan penjelasan latar belakang dari rumusan masalah dalam artikel ini, penulis melakukan kajian tentang efektivitas kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik, dan melalui penelitian ini penulis dapat mengetahui penyebab tidak efektifnya penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintah Gampong.

Untuk mendeskripsikan kinerja yang dikemukakan Dwiyanto, dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019) adalah Produktivitas menggunakan indikator (1) manfaat yang dirasakan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Gampong, (2) pemerintah Gampong dapat meningkatkan pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemerintah Gampong. Kualitas pelayanan menggunakan indikator (1) pemerintah Gampong mampu memberikan informasi tentang prosedur pelayanan yang diberikan, (2) masyarakat puas dengan kinerja pemerintah Gampong dalam hal pelayanan publik. Responsivitas menggunakan indikator (1) pemerintah Gampong dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, (2) pemerintah Gampong dapat menetapkan agenda prioritas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, (3) pemerintah Gampong dapat mengembangkan program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Reponsibilitas menggunakan indikator (1) pemerintah Gampong dapat bekerja dengan penuh tanggungjawab sesuai aturan dan prosedur, (2) setiap pegawai sadar akan tanggungjawab pekerjaannya. Akuntabelitas menggunakan indikator (1) pemerintah Gampong mampu secara konsisten melaksanakan kebijakan sesuai kepentingan dan kebutuhan masyarakat, (2) pemerintah Gampong memiliki tanggungjawab yang

tinggi dalam proses pelayanan sesuai norma atau nilai yang berkembang di masyarakat.

METODE PENELITIAN

Artikel ini ditulis dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif observasi dan wawancara dengan informan. Sumber informasi penelitian ini adalah aparatur Gampong Bumi Sari yang meliputi pengelola pelayanan, keuchik, dan masyarakat Gampong. Fokus penelitian ini adalah efektivitas kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik dengan mengidentifikasi kendala yang menyebabkan efektivitas pelayanan publik dikantor keuchik kurang efektif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Gampong Bumi Sari, Kecamatan Beutong, Kabupaten Nagan Raya. Dalam penelitian ini, wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data.

Tujuan dari metode kualitatif adalah untuk memahami situasi dan unik karena peneliti adalah instrumen utama pengumpulan dan analisis data (Aminah.S and Roikan, 2019). Pendekatan kualitatif ini diterapkan pada data deskriptif berupa informasi dari sampel yang dijadikan responden penelitian. (Muntahanah, Siti. Murdijaningsih, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Produktivitas

Konsep produktivitas menurut Dwiyanto dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019). Produktivitas biasanya dipahami sebagai perbandingan output terhadap input, tetapi juga mengukur efisiensi dan aktivitas layanan. Definisi produktivitas *General Accounting Office* (GAO) kemudian berusaha untuk membuat indeks

produktivitas yang lebih komprehensif, produktivitas dapat dilihat dari hasil pekerjaan sesuai dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan. Adanya pencapaian pekerjaan yang efektif dan efisien, dilihat dari antara pelayanan yang harus dilakukan dengan hasil pelayanan yang diberikan dan adanya peningkatan pencapaian dari pelayanan yang diberikan sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, produktivitas pelayanan yang diberikan pemerintah Gampong Bumi Sari belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari belum adanya pembaharuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dilihat dari para aparatur Gampong yang belum mampu memberikan inovasi 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 1.1 Data Aparatur Gampong Bumi Sari yang Belum melakukan Inovasi Pelayanan

No	Jabatan
1	Keuchik Gampong
2	Sekretaris Gampong
3	Kaur Perencanaan
4	Kaur Pemerintahan
6	Kasi Pelayanan
7	Kepala Dusun I
8	Kepala Dusun II
9	Kepala Dusun III
10	Tuha Peut Gampong

Tabel di atas, memuat informasi tentang aparatur Gampong Bumi Sari yang belum efektif menghasilkan produktivitas dan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan data tersebut menjadi evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di pemerintah Gampong Bumi Sari.

Kualitas Layanan

Menurut Dwiyanto dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019). Banyak perspektif negatif terhadap organisasi publik yang terbentuk karena masyarakat tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik.

Seperti kurangnya tanggung jawab, kurangnya informasi dan kurangnya koordinasi. 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan informan, kualitas kinerja aparatur Gampong terdapat perspektif negatif dari masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Hal tersebut dikarenakan aparatur Gampong tidak dapat memberikan kejelasan informasi yang optimal tentang prosedur pelayanan, sehingga mengurangi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur Gampong. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja pelayanan publik.

Responsivitas

Menurut Dwiyanto dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019). Daya tanggap yang rendah menandakan adanya ketidaksesuaian 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 responsivitas dalam penilaian kinerja yaitu penilaian kinerja dalam pelayanan publik, responsivitas 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, responsivitas dapat harus terlihat dari tiga poin yang digunakan sebagai sumber kajian dalam ulasan ini, ada tiga perspektif yang belum efektif adalah

aparatur Gampong masih kesulitan dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, belum adanya agenda prioritas yang dikembangkan dalam hal pelayanan, dan menunjukkan rendahnya daya tanggap aparatur Gampong dalam mengembangkan program pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan faktor wilayah Gampong Bumi Sari yang cukup luas, lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan tidak berjalan dengan baik, tidak ada kotak saran untuk evaluasi kinerja, dan akses jaringan internet yang terbatas menyulitkan pemerintah Gampong dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Responsibilitas

Responsibilitas menurut Dwiyanto dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019). 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.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan, kualitas responsibilitas aparatur Gampong sejauh ini sudah cukup baik dilihat dari pertanggungjawaban terhadap pekerjaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan aturan dan prosedur. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan masih ada sebahagian aparatur Gampong yang dalam pelaksanaan pekerjaannya belum sesuai dengan prosedur hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya tingkat kedisiplinan aparatur saat masuk kerja seperti masih adanya aparatur Gampong yang tidak tepat waktu dan terlambat masuk kerja, serta seringnya para aparatur Gampong tidak masuk kerja sehingga kantor keuchik sering tertutup dan kosong.

Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut Dwiyanto dalam (Pemerintah, Publik and Penelitian, 2019). merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses penyelenggaraan layanan sejalan dengan

kepentingan *stakeholders* dan norma-norma atau nilai-nilai yang berkembang di masyarakat. Akuntabilitas juga dapat dilihat dari adanya pertanggungjawaban yang diberikan dari suatu pihak dengan pihak lain yang saling berkaitan.

Dalam hal ini, konsep akuntabilitas dapat digunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan 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 indikator ini pemerintah Gampong telah mengimplementasikannya dengan baik, di lihat dari kesesuaian pelayanan yang diberikan pemerintah Gampong dengan norma-norma atau nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat. Namun dalam hal ini belum optimal karena terdapat masyarakat pro dan kontra terdapat pemerintah Gampong.

Kinerja pemerintah Gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya secara umum cukup baik, sesuai hasil dan pembahasan di atas. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik yang tidak sesuai dengan realisasi atau kenyataan yang sebenarnya, seperti yang terdapat pada indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan reponsibilitas. Dimana pada indikator-indikator tersebut masih belum efektif.

Faktor mempengaruhi kinerja aparatur Gampong pada pelayanan publik Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti:

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 dalam pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kinerja pemerintahan Gampong.

Faktor infrastruktur dan akses jaringan

Salah satu faktor pendukung terselenggaranya pelayanan publik adalah tersedianya sarana dan prasarana. Gampong Bumi Sari memiliki keterbatasan yaitu tidak adanya fasilitas yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik seperti akses jaringan, dan fasilitas lainnya.

Tingkat partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah Gampong

Partisipasi masyarakat dalam memantau 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.

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.

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 berdsarakan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, beberapa faktor dalam indikator yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik adalah tidak adanya kotak saran yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menambah masukan dalam penyelenggaraan 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.

Upaya dilakukan untuk mengatasi kendala yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari, Kecamatan Beutong, Kanupaten Nagan Raya adalah sebagai berikut:

Pemerintah Gampong melakukan pendekatan kepada masyarakat

Menanggapi kendala yang mempengaruhi kinerja pemerintah Gampong dalam memberikan pelayanan publik secara efektif, maka pemerintah Gampong melakukan pendekatan kepada masyarakat, seperti ikut serta dalam kegiatan sosial untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat terhadap pemerintahan Gampong.

Mengadakan rapat-rapat penting evaluasi kinerja aparatur Gampong

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

Mengadakan musyawarah baik dalam musyawarah dusun (Musdus) maupun musyawarah perencanaan pembangunan Gampong (Musreimbang 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.

Pengadaan sarana dan prasarana untuk kepentingan masyarakat luas

Dalam mengatasi kendala yang mempengaruhi kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik, pemerintah Gampong harus berupaya untuk pengadaan sarana dan prasarana baik untuk kepentingan aparatur Gampong maupun untuk kepentingan masyarakat luas.

Berdasarkan hasil peneliti di lapangan, beberapa upaya harus dilakukan untuk mengatasi kendala 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 dengan kebutuhan masyarakat akan 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa aparatur Gampong Bumi Sari sudah bertanggungjawab terhadap kinerjanya sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan. Namun dalam hal ini pelaksanaannya masih belum efektif, seperti aparatur Gampong sering terlambat masuk kerja dan tidak datang tepat waktu, serta masih ada aparatur Gampong yang tidak mengerti apa tugasnya dan jabatan yang diberikan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pemerintah Gampong melakukan pembinaan atau pelatihan yang dapat mendukung kinerja aparatur Gampong, melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan pemerintah Gampong untuk pelayanan publik seperti pengadaan infrastruktur, akses internet, dan meningkatkan kapasitas atau kepekaan aparatur Gampong terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal ini merupakan upaya pemerintah untuk mengatasi dan meningkatkan kinerja aparatur Gampong dalam pelayanan publik di Gampong Bumi Sari Kecamatan Beutong Kabupaten Nagan Raya.

REFERENCES (at least 15 referencences)

- Aminah.S and Roikan (2019) ‘‘pengantar metode penelitian kualitatif ilmu politik’’, fahmi irfan and wanda. Jakarta Timur: PRENADAMEDIA GROUP.
- Harni and Suprojo, A. (2017) ‘Efektivitas Kinerja Kepala Desa Dalam Mewujudkan Visi Misi Pembangunan Desa’, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 5(3), p. 4.
- Indrawati, W. (2017) ‘Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Junindra and Rahmat (2019) ‘Peran Birokrasi Pemerintah Sebagai’, 20(1), pp. 7–15.
- 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.
- Muntahanah, Siti. Murdijaningsih, T. (2020) ‘Efektifitas Pengelolaan Keuangan Alokasi Dana Desa Di Kecamatan Somagede Kabupaten Banyumas’, *Fakultas Ekonomi Universitas Wijayakusuma Purwokerto.*, p. 11.
- 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 Akuntansi & Keuangan*, 7(1), p. 31. doi: 10.17509/jpak.v7i1.15802.
- 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.
- 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.
- 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.
- Siregar (2022) ‘Pentingnya efektivitas kinerja aparatur pemerintah’, pp. 2003–2005.
- 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.
- ‘Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik’ (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>.
- ‘Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa’ (no date), 18-April-2(1), pp. 45–54. doi: 10.1145/2904081.2904088.
- ‘UU Pemerintah Aceh No 11 Tahun 2006’ (no date).
- 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.

