

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor Keuchik Gampong Empee Trieng Berdasarkan Asas Penyelenggaraan Pemerintah Pada Pelayanan Umum

M. Ade Permana

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Address: Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam, Banda Aceh, Indonesia, 23111
e-mail: 170802114@student.ar-raniry.ac.id

Melly Masni

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Address: Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam, Banda Aceh, Indonesia, 23111
e-mail: melly.masni@ar-raniry.ac.id

Abstract

The government is expected to develop a public service paradigm from a centralized service to a service that focuses more on community satisfaction-oriented management. Moreover, the village apparatus (gampong in Acehnese language) as part of the state apparatus has a direct relationship so that they should better understand the living conditions of the people who are within the scope of their administration. In this case, the author takes a case study of the Gampong Empee Trieng Government, where the author performed community service tasks. To meet the demands of excellent administrative services, Gampong government officials are required to provide good services, especially in providing professional services, having work systems and service procedures that are transparent, integrated, responsive, and adaptive to any changes. This study uses a descriptive approach with qualitative research that will provide an overview of how the performance of the Gampong Empee Trieng government in improving the quality of public services for its people. The three principles of government administration that focus on public services will be used as indicators to measure the quality of public services in Gampong Empee Trieng, Darul Kamal District, Aceh Besar District.

Keywords: *Public Service; Government Administration Principles; Public interest; Openness; and Professionalism*

A. Pendahuluan

Salah satu fungsi adanya pemerintahan adalah untuk menjembatani urusan-urusan pemerintahan dengan masyarakat di daerah tersebut. Hal ini dilakukan agar dapat memfasilitasi kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Hal ini ditegaskan pula oleh para ahli yang menyatakan bahwa pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara agar dapat menyenangkan warganya.¹

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern dan juga kebutuhan masyarakat yang meningkat akan akses pelayanan publik yang prima, menjadi tugas yang harus diemban oleh pemerintah setempat untuk dapat memberikan pelayanan prima yang maksimal kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Dalam hal ini pemerintah *gampong* dituntut untuk berperan aktif agar dapat mengetahui bagaimana kondisi dan situasi riil masyarakatnya sendiri. Hal ini juga sejalan dengan paradigma desentralisasi yang telah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk dapat mengurus rumah tangga daerahnya sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing.

Khusus aparat pemerintah Gampong sebagai ujung tombak pelayanan penyelenggaraan pembangunan dan operasional kegiatan pemerintah pada tingkat yang paling rendah, diharapkan memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi dalam melaksanakan fungsi utamanya yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Dalam memberikan pelayanan publik sendiri, ada 3 (tiga) asas penyelenggaraan pemerintah yang menekankan pada pelayanan umum, yaitu: *Pertama*, asas kepentingan umum yakni mengutamakan kesejahteraan umum dengan cara akomodatif, aspiratif, dan selektif. *Kedua*, asas keterbukaan, dipahami sebagai kemauan membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara. *Ketiga*, asas profesionalisme yang dipahami sebagai upaya untuk mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan ketiga asas ini, maka performa Pemerintah Gampong Empee Trieng dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada seluruh masyarakat di Gampong tersebut akan dianalisa dalam tulisan ini.

¹ Rasyid, Ryass, *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan* (Jakarta: Mutiara Sumber Widya, 2000), 192.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam konteks ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif.² Untuk memaksimalkan analisis penulis, penulis menerapkan metode observasi di lingkungan kantor Keuchik Gampong Empee Trieng itu sendiri selama kegiatan kuliah pengabdian masyarakat dari rumah inovatif. Selain itu, penulis juga mengumpulkan beberapa data-data penting melalui dokumentasi kepustakaan baik dari dokumen ataupun situs website daripada Gampong Empee Trieng itu sendiri. Perlu kita ketahui bersama, bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.³

Dengan menggunakan metode observasi penulis dapat melihat secara langsung selama kegiatan kuliah pengabdian masyarakat bagaimana para aparatur Pemerintah Gampong memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Gampong tersebut, melalui metode observasi juga memudahkan penulis untuk melihat dan menilai secara langsung bagaimana kualitas dari pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Gampong kepada seluruh masyarakat Gampong.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Adapun sejarah pembangunan Gampong Empee Trieng diawali dengan keinginan sekelompok orang untuk membangun sebuah pemukiman ratusan tahun yang lalu. Gampong Empee Trieng merupakan salah satu Gampong yang terletak di Kemukiman Kecamatan Darul Kamal Kabupaten Aceh Besar yang berjarak 2 km dari pusat Kecamatan. Luas Wilayah Gampong Empee Trieng ± 1005 Ha, jumlah Penduduk 2700 Jiwa yang mayoritas penduduknya bermata pencaharian sebagai Petani, Pedagang

² Carolyn Ellis et al., "Talking and Thinking About Qualitative Research," *Qualitative Inquiry* 14, no. 2 (2008): 254–84, <https://doi.org/10.1177/1077800407311959>; R.K. Schutt and Daniel F. Chambliss, "Qualitative Data Analysis," *Making Sense of the Social World: Methods of Investigation*, 2013, 320–57, <https://doi.org/10.1136/ebnurs.2011.100352>; Jr. Vincent A. Anfara et al., "Qualitative Analysis on Stage: Making the Research Process More Public," *Educational Researcher* 31, no. 7 (2002): 28–38, <https://doi.org/10.3102/0013189X09339057>.

³ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 104.

dan Pekerja Bangunan. Secara umum keadaan demografi Gampong Empee Trieng merupakan daerah pesisir dan daratan tinggi.⁴

Guna memenuhi tuntutan pelayanan publik yang prima, aparat pemerintah Gampong Empee Trieng dituntut dan memiliki kewajiban untuk memiliki disiplin kerja yang baik terutama dalam melaksanakan tugasnya secara profesional, memiliki sistem kerja dan prosedur pelayanan yang transparan, terpadu, responsif, dan adaptif terhadap setiap perubahan yang ada di masa depan. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap bagaimana kualitas aparat pemerintah Gampong Empee Trieng dalam memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat gampong dan apakah pelayanan yang diberikan sudah dapat mencapai kepuasan masyarakat di Gampong Empee Trieng dengan melakukan analisa berdasarkan tiga asas dalam pelayanan umum.

1. Asas Kepentingan Umum

Dari hasil pengamatan yang telah penulis lakukan, ditemukan bahwa asas kepentingan umum telah terpenuhi dengan baik oleh pemerintah di Gampong Empee Trieng ini. Yang dimaksud dengan Asas Kepentingan Umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.

Gampong Empee Trieng dalam asas kepentingan umum telah melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik mungkin. Hal ini tidak terlepas dari kesadaran bahwa asas kepentingan umum merupakan landasan yang paling penting ketika dalam kehidupan sosial kemasyarakatan. Adapun indikator yang dapat dilihat adalah apabila adanya pembangunan-pembangunan fasilitas yang ditujukan untuk kepentingan publik seperti pengadaan jalan umum, saluran air bersih, saluran pembuangan air dan sanitasi, rumah sakit umum, pusat kesehatan masyarakat, pendidikan hingga tempat peribadatan telah dibangun sebaik mungkin demi terciptanya asas kepentingan umum yang sama rata dan berdaulat.

Berdasarkan hasil pengamatan ataupun observasi yang telah penulis lakukan, dapat dikatakan bahwa asas kepentingan umum telah tercapai dengan baik di Gampong Empee Trieng ini, sehingga secara otomatis masyarakat juga telah merasakan kepuasan

⁴ RPJMG Gampong Empee Trieng Kec. Darul Kamal Kab. Aceh Besar Tahun 2016.

terhadap pelaksanaan asas kepentingan umum di Gampong Empee Trieng ini. Di samping adanya pembangunan di sektor fasilitas-fasilitas umum di Gampong Empee Trieng, dapat dilihat pula pembangunan sosial dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang bersifat positif demi kepentingan dan kemaslahatan masyarakat gampong.

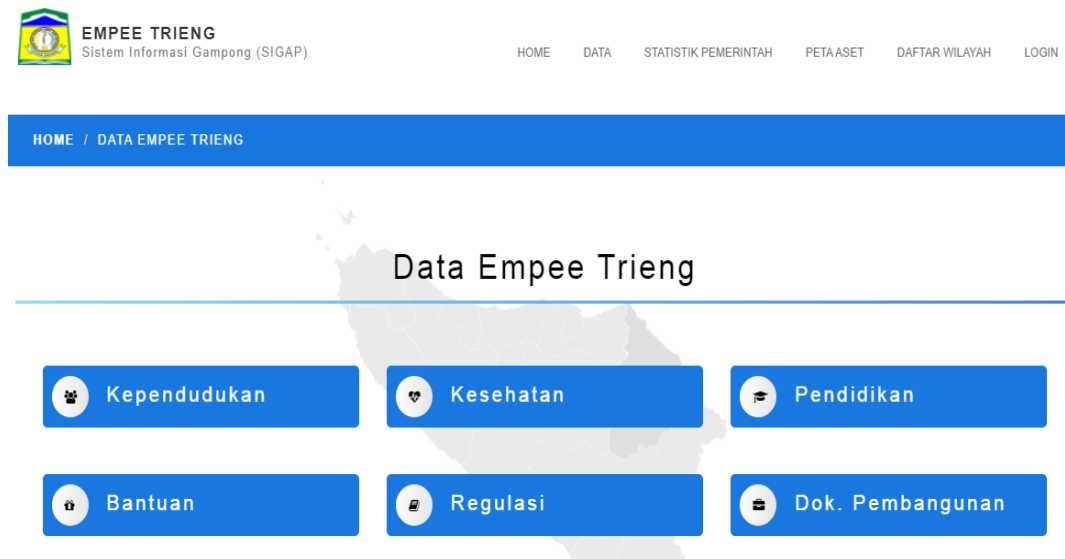
2. *Asas keterbukaan*

Dari hasil pengamatan yang telah penulis lakukan, menunjukkan bahwasanya asas keterbukaan telah berjalan dengan baik di Gampong Empee Trieng ini. Asas keterbukaan itu sendiri adalah kemauan membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara. Gampong Empee Trieng dalam pelaksanaan asas keterbukaan telah menggunakan prinsip keterbukaan informasi berbasis teknologi dan informasi serta komunikasi jaringan website. Seperti yang kita ketahui bersama, dengan adanya kemajuan teknologi memudahkan setiap lembaga ataupun organisasi untuk menciptakan keterbukaan informasi yang sangat luas dan tanpa batas. Hal tersebut dimanfaatkan oleh Gampong Empee Trieng untuk melaksanakan dan menegakkan asas keterbukaan yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang hal apapun yang diselenggarakan oleh pemerintahan setempat.





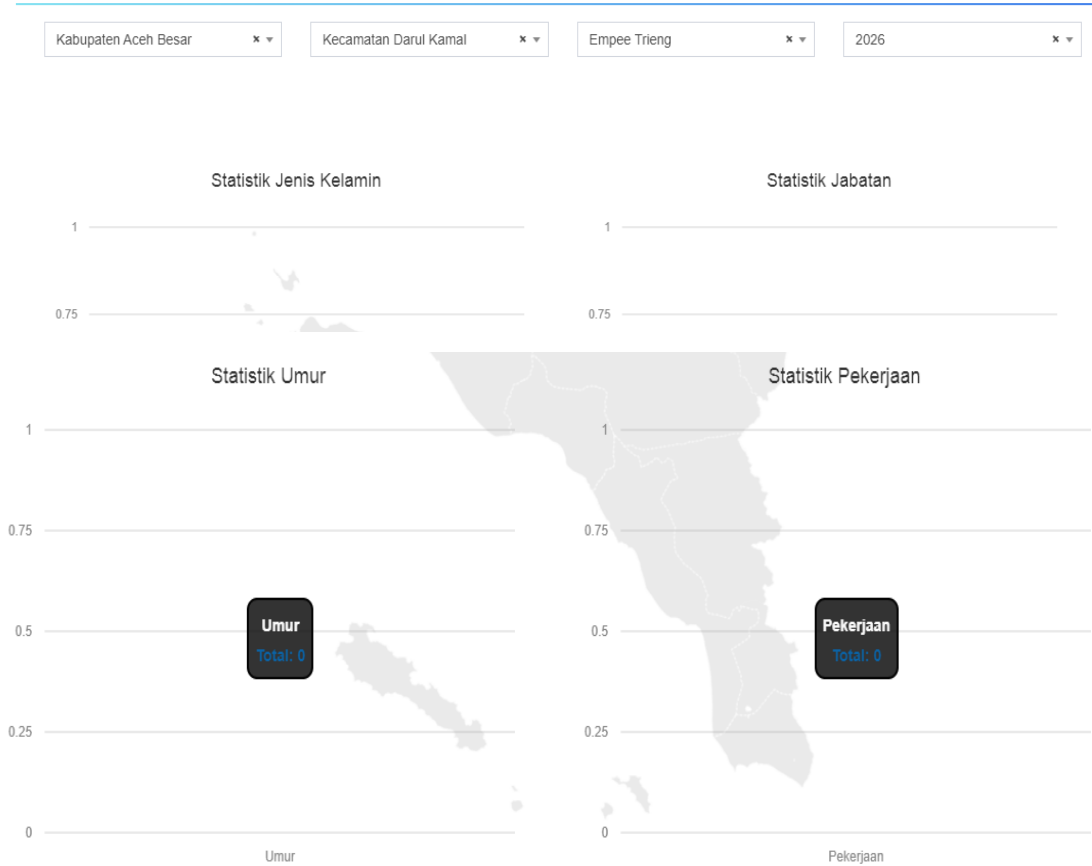
Tampilan website Gampong Empee Trieng yang menggunakan akses *open big data* yang bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia serta Dinas Pengembangan Pemberdayaan Masyarakat Gampong Aceh.



Di dalamnya juga terdapat banyak informasi tentang kependudukan, kesehatan, pendidikan, bantuan, regulasi serta dokumen pembangunan yang telah dilakukan oleh Gampong Empee Trieng, hal ini memudahkan masyarakat setempat ataupun masyarakat dari luar daerah untuk lebih mengetahui bagaimana keadaan terkini Gampong Empee Trieng.



STATISTIK PEMERINTAH 2026



Selanjutnya, gambar diatas menunjukkan ada beberapa data tentang statistika daripada jenis kelamin penduduk Gampong Empee Trieng, dan ada pula statistika jabatan, statistika umur dan statistika pekerjaan. Namun seperti yang kita lihat bahwasanya data belumlah terinput ke dalam statistika pemerintahan Gampong Empee Trieng ini, mungkin dikarenakan oleh beberapa kendala ataupun data yang belum terinput ke dalam website Gampong Empee Trieng ini.

3. *Asas profesionalisme*

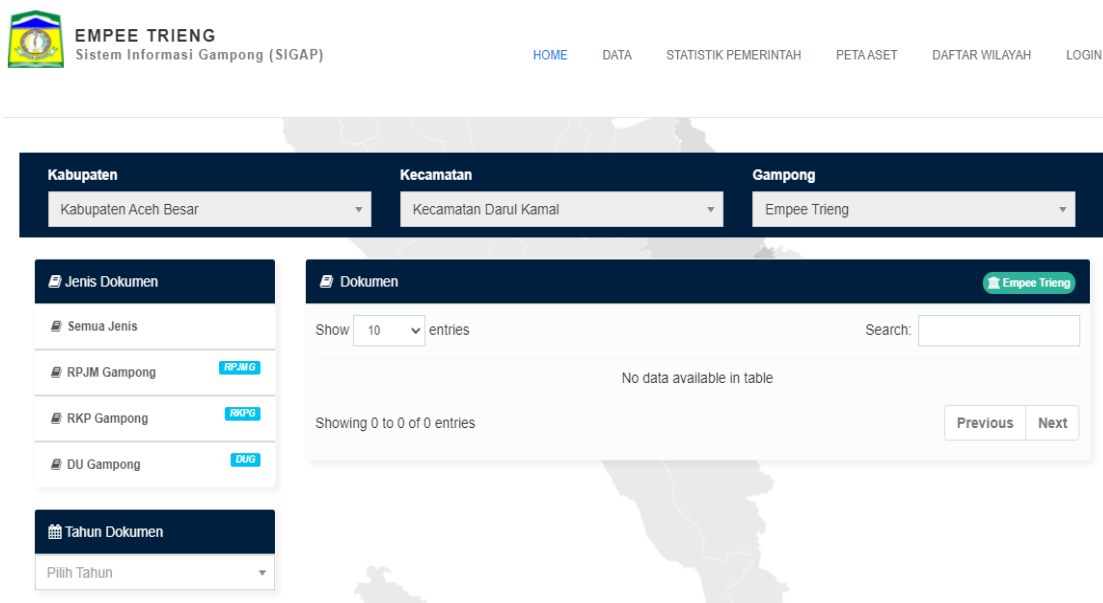
Dari hasil pengamatan yang telah penulis lakukan, penulis menemukan bahwa asas profesionalisme juga sudah berjalan cukup baik di Gampong Empee Trieng ini meskipun dengan adanya sedikit kekurangan. Namun hal itu dapat diperbaiki seiring dengan berjalannya waktu. Asas profesionalisme ini sendiri dapat diukur dari

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor Keuchik Gampong Empee Trieng Berdasarkan Asas Penyelenggaraan Pemerintah pada Pelayanan Umum

bagaimana subjek telah mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Asas profesionalisme merupakan hal krusial yang penting untuk diperhatikan oleh seluruh perangkat dan aparatur pemerintahan setempat. Dalam hal ini, Gampong Empee Trieng harus melakukan segala hal dan di segala bidang dengan profesionalisme yang tinggi, dengan kata lain harus benar-benar ahli dalam segala bidang terutama dalam bidang pemerintahan. Dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Gampong Empee Trieng sudah mengarah dan tertuju pada profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat. Baik dari segi pihak aparatur yang dapat memahami keinginan publik dan juga keamanan dalam memberikan pelayanan dan melayani seluruh masyarakat Gampong Empee Trieng.

Asas profesionalisme juga harus didukung dengan adanya keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga segala urusan yang ada di Gampong Empee Trieng dapat terselesaikan secara profesional yang berlandaskan hukum yang jelas demi ketertiban masyarakat Gampong Empee Trieng.



Gambar situs website Gampong Empee Trieng di atas menunjukkan adanya beberapa kumpulan data, asas pelaksanaan pembangunan, hingga RPJM Gampong. Namun sangat disayangkan bahwa aparatur Gampong belum menginput data terbaru, sehingga kita belum dan tidak dapat melihat hal-hal di atas.

Selain itu ada juga gambar yang berisi keterangan tentang penambangan di Darul Kamal Aceh Besar yang diselesaikan secara yuridis/jalan hukum. Hal tersebut

menunjukkan adanya pengambilan keputusan yang profesionalitas dan juga penyelesaian masalah sesuai dengan jalur hukum yang benar dan layak.

Serta ada pula kegiatan-kegiatan gampong yang menunjukkan kepedulian para aparatur Pemerintah Gampong Empee Trieng terhadap warganya. Hal ini menunjukkan adanya profesionalitas pemimpin di mana salah satu fungsinya adalah dapat mengayomi masyarakatnya.

D. Simpulan

Berdasarkan paparan informasi yang sudah penulis jabarkan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Gampong Empee Trieng terhadap kepuasan masyarakat sudah dapat dikatakan cukup baik meskipun masih ada kekurangan yang ditemukan. Hal ini ditunjukkan dengan pemenuhan ketiga asas dalam pelayanan publik, dibuktikan dengan adanya beberapa inovasi dalam penggunaan teknologi untuk memudahkan pemberian informasi dan keterbukaan informasi kepada seluruh masyarakat, baik masyarakat setempat maupun dari luar daerah. Namun ada beberapa hal yang disayangkan yakni ada beberapa informasi penting yang seharusnya diinput ke dalam website kampung ternyata belum diinput juga.

Penulis sebagai observator yang telah melakukan pengamatan terhadap bagaimana aparatur Pemerintah Gampong Empee Trieng dalam memberikan pelayanan publik dapat memberikan beberapa rekomendasi seperti perlu adanya peningkatan keaktifan website gampong, hal ini dibutuhkan mengingat dengan adanya website di Gampong tersebut dapat memudahkan seluruh masyarakat untuk melihat kegiatan kegiatan apa saja yang telah dilakukan dan akan diselenggarakan oleh pemerintah gampong setempat.

Penulis sangat senang karena telah berhasil menganalisis bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Gampong Empee Trieng. Penulis menyadari ada banyak kesalahan dan kurangnya informasi yang relevan. Oleh karena itu, kritik dan saran penulis terima untuk membangun pengetahuannya yang lebih baik lagi. Yang penulis juga berharap melalui tulisan ini dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan bacaan kepada pemerintah Gampong Empee Trieng untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih maksimal lagi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ellis, Carolyn, Arthur Bochner, Norman Denzin, Yvonne Lincoln, Janice Morse, Ronald Pelias, and Laurel Richardson. "Talking and Thinking About Qualitative Research." *Qualitative Inquiry* 14, no. 2 (2008): 254–84.
<https://doi.org/10.1177/1077800407311959>.
- Fatoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
<https://empeetrieng.sigapaceh.id/>
- Rasyid, Ryass, 2000. *Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*, Mutiara Sumber Widya, Jakarta
- RPJMG Gampong Empee Trieng Kec. Darul Kamal Kab. Aceh Besar Tahun 2016.
- Schutt, R.K., and Daniel F. Chambliss. "Qualitative Data Analysis." *Making Sense of the Social World: Methods of Investigation*, 2013, 320–57.
<https://doi.org/10.1136/ebnurs.2011.100352>.
- Vincent A. Anfara, Jr., Kathleen M. Brown, Terri L. Mangione, V. a. Anfara, Kathleen M. Brown, and Terri L. Mangione. "Qualitative Analysis on Stage: Making the Research Process More Public." *Educational Researcher* 31, no. 7 (2002): 28–38.
<https://doi.org/10.3102/0013189X09339057>.