

## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN YANG BAIK DAN BERSIH PADA TINGKAT GAMPONG

Muis<sup>1</sup>, Rifdan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Administrasi Publik/universitas Negeri Makassar  
muismusel90@gmail.com, rifdanunm@gmail.com

### Abstract

*Public services organized by the government in accordance with law No: 29 of 2009 concerning public services. Community services and administrative services, these two things go hand in hand in realizing good service performance in government. Public service goals are supported by the enactment of Law Number 23 of 2014 concerning regional government. Administration of government in the context of regional autonomy is expected to prioritize the interests of the community, especially in the provision of public facilities and public administration. Based on the above background, the problem in this study can be formulated as follows: How is the quality of government administration services to the community in Gampong Cucum, Kuta Baro District, Aceh Besar District? And what is the Administrative Service Strategy provided by Gampong Apparatus in helping the community in Cucum, Kuta Baro District, Aceh Besar District? Based on the results of this study, it is known that the new government system was built with village funds seen from the construction of gampong (village) government offices, gampong government facilities and infrastructure so that the quality of gampong government administration services increasingly shows increasing changes. This situation is a benchmark for the success of administrative services even though as a whole the operation of the village office has not actively occurred in the office, but services have begun to show an increase in adequate administrative service quality procedures. Both in terms of correspondence and other administrative services, with the existence of village funds from the central government, service facilities are getting better, but human resources who understand a good and clean government system are still inadequate. This happens because the activation or operation of the village office has not been carried out properly. As for what can be suggested is for the sake of smoothness, speed and legal certainty in providing services so that services can take place properly and cleanly so that they can use facilities and infrastructure that are already very good according to their respective work fields*

**Keyword:** *Quality, Service, Administration, Governance*

### Abstrak

*Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan undang-undang No : 29 tahun 2009 tentang pelayanan public. Pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (good performance) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi public, Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat di Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar? Dan Bagaimana Strategi Pelayanan Adminitrasi yang diberikan Aparatur Gampong dalam membantu masyarakat di Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar? Berdasarkan hasil dari penelitian ini diketahui bahwa sistem pemerintahan baru terbangun dengan adanya dana Gampong dilihat dari pembangunan Kantor pemerintahan (Gampong), sarana dan prasarana pemerintahan gampong sehingga kualitas pelayanan administrasi pemerintahan gampong semakin menunjukkan perubahan yang meningkat Keadaan ini menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan administrasi walaupun secara keseluruhan pengoprasian kantor Gampong belum secara aktif terjadi dikantor akan tetapi pelayanan sudah mulai menunjukkan peningkatkan prosedur kualitas pelayanan administrasi yang memadai Sedangkan strategi kualitas pelayanan yang terhabat diakibatkan operator Gampong yang belum menguasai sepenuh sistem pemerintahan. Baik dari segi surat menyurat ataupun pelayanan administrasi lainnya dengan adanya dana Gampong dari pemerintahan pusat sarana pelayanan menjadi lebih baik, akan tetapi sumber daya manusia yang memahami sistem pemerintahan yang baik dan bersih masih kurang memadai. Hal ini terjadi karena pengaktifan atau pengoperasian kantor Gampong belum terlaksana dengan baik. Adapun yang dapat disarankan adalah demi kelancaran, kecepatan dan kepastian hukum dalam memberikan*

*pelayanan sehingga pelayanan dapat berlangsung dengan baik dan bersih agar dapat menggunakan sarana dan prasarana yang sudah sangat baik sesuai bidang kerja masing-masing*

**Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Administrasi, Pemerintahan**

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Penyelenggaraan Pelayanan yang tertib adalah pelayanan yang berurutan berdasarkan nomor antrian baik pelayanan surat maupun pelayanan masyarakat yang membuat pekerjaan berlangsung dengan tertib. Karena adanya strategi pelayanan administrasi maka fungsi aparatur gampong bisa berjalan dengan baik.

Strategi pelayanan administrasi sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang administrasi membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian penyelenggaraan pelayanan administrasi hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif.

Para pelaku pelayanan administrasi seharusnya bekerja secara transparan dan akuntabel dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, tetapi kenyataannya sikap dan perilaku para administrator secara psikologis selalu meremehkan pekerjaan pelayanan itu sendiri dan jenuh serta stres kerja yang mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan menjadi tidak produktif. Sementara itu penyelenggaraan pelaksanaan administrasi menjadi simbol (icon) yang selalu disebut-sebut tetapi tidak diimplementasikan. Kondisi ini terjadi juga pada pemerintahan di gampong.

Pemerintah gampong adalah penyelenggara pemerintahan di wilayah pegunungan yang tugas dan tanggung jawab yang sama dengan camat, bupati atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di gampong. Pelayanan administrasi meliputi administrasi keuangan, surat menyurat, administrasi pembangunan serta administrasi lainnya yang menunjang pelayanan pemerintahan gampong.

Kemandirian kerja dan kemampuan melaksanakan pekerjaan memiliki kaitan yang erat dengan ketertiban administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di gampong (Gampong). Komitmen pemerintah gampong untuk mewujudkan pelayanan yang baik, tidak lepas dari kemandirian dan kemampuan aparatur gampong (Gampong) melaksanakan pekerjaan. Penyelenggaraan administrasi pada pemerintahan gampong meliputi administrasi umum, administrasi penduduk, keuangan dan pembangunan yang dilaksanakan oleh masing-masing bagian di dalam pemerintahan gampong tersebut.

Administrasi gampong (Gampong) adalah proses pengelola dan pengaturan surat-surat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di gampong. Pekerjaan administrasi umum adalah mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Administrasi pembangunan yang

dikelola mencakup informasi dan dokumentasi kegiatan pembangunan gampong, administrasi kependudukan berhubungan dengan jumlah kelahiran dan kematian serta jumlah kepadatan penduduk gampong yang di data secara berkala kemudian terdapat juga administrasi keuangan gampong yang dilakukan untuk mengelola keuangan gampong.

Fenomena tersebut di atas menunjukkan masih rendahkan kegiatan kualitas pelayanan yang disebabkan oleh adanya pelaksanaan administrasi yang tidak tertib di kantor Gampong. Harapan untuk meningkatkan kualitas Strategi pelayanan dan mewujudkan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang tertib membutuhkan kualitas pelayanan, kemampuan kerja dan pengetahuan serta pengalaman kerja aparatur gampong dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap tujuan pelayanan yang dilakukan di Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar. sehingga penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik dan tertib dapat diwujudkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih Pada Tingkat Gampong."** (Studi penelitian di Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar)

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat di Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar?
2. Bagaimana Strategi Pelayanan Administrasi yang diberikan Aparatur Gampong dalam membantu masyarakat di Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat di Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar
2. Untuk mengetahui Strategi Pelayanan Administrasi yang diberikan Aparatur Gampong dalam membantu masyarakat di Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam situasi tertentu termasuk hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang berlangsung dalam pengaruh dari suatu fenomena-fenomena (Nazir, 2012:63).

Adapun tujuan penelitian kualitatif dengan menyimpulkan data yang diperoleh di lapangan dan menjelaskan/menggambarkannya secara jelas dan mendetil agar dapat dipahami maknanya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pemerintahan Gampong di kantor Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian diperoleh bahwa responden memiliki tanggapan beragam terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintahan yang baik dan bersih pada tingkat Gampong dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 4.4. Pelayanan Administrasi

Dalam penelitian ini pelayanan administrasi dilakukan berdasarkan: a) kesesuaian pedoman kerja, b) kesesuaian pekerjaan dan c) kemampuan kerja. Responden yang terdiri dari 50 orang memberi tanggapan yang beragam terhadap pelaksanaan tertib administrasi. Hal ini disajikan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi melalui kesesuaian pedoman kerja

Pengukuran tanggapan responden terhadap variabel ini dilakukan melalui kesesuaian kerja mengikuti pedoman kerja. Tanggapan responden terhadap kesesuaian kerja mengikuti pedoman kerja disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Kerja Mengikuti Pedoman Kerja.

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persen (%)
1.	Sesuai	8	16,0
2.	Kadang-kadang	10	20,0
3.	Tidak sesuai	32	64,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa keseluruhan responden yang digunakan dalam penelitian ini memberi tanggapan yang berbeda-beda terhadap kesesuaian kerja mengikuti pedoman kerja. Sebanyak 8 orang atau 16,0 persen responden menyatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, sebanyak 10 orang atau 20 persen responden menyatakan kadang-kadang sesuai sementara itu sebanyak 32 orang atau 64,0 persen responden menyatakan tidak sesuai karena kerja berdasarkan kebiasaan-kebiasan kerja yang selama ini dilakukan untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan menjadi tidak tertib. Namun demikian secara keseluruhan, pelayanan administrasi telah dilaksanakan secara tertib sesuai pedoman kerja yang ditetapkan.

2. Pelayanan administrasi melalui kesesuaian pekerjaan.

Pelayanan administrasi dari aspek kesesuaian pekerjaan memiliki dampak yang berarti terhadap pelaksanaan administrasi di kantor Gampong Pasir Putih. Tanggapan responden terhadap kesesuaian pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur, penulis sajikan pada Tabel berikut :

Tabel 2 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pekerjaan.

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persen (%)
1.	Sesuai	13	26,0
2.	Kadang-kadang	9	18,0
3.	Tidak sesuai	28	56,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 2 menunjukkan tanggapan responden terhadap kesesuaian pekerjaan. Pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa administrasi pada kantor Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro, Sebanyak 13 orang atau 26 persen responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan, artinya pekerjaan yang dikerjakan oleh aparatur kantor Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro sesuai dengan permintaan masyarakat. Sebanyak 9 orang atau 18 persen responden menyatakan kadang-kadang pelayanan lumayan memuaskan, dan 28 orang atau 56 persen responden menyatakan tidak sesuai (tidak puas dengan kualitas pelayanan yang ada). Namun demikian secara keseluruhan diperoleh bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan administrasi tidak sesuai dalam menunjang pelayanan publik. Disebabkan kantor Gampong yang belum aktif dan tenaga pelayanan belum memadai, masyarakat harus mencari kepala Gampong baik dirumah ataupun ditempat lain untuk mendapatkan pelayanan administrasi.

### 3. Pelayanan administrasi melalui kemampuan kerja pegawai

Pelayanan administrasi ditentukan juga oleh kemampuan kerja pegawai. Aparatur Gampong yang diharapkan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik. Tanggapan responden terhadap kemampuan kerja aparatut Gampong, disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 3 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Kerja

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persen (%)
1.	Mampu	8	16,0
2.	Kurang mampu	15	30,0
3.	Tidak mampu	27	54,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian memberi tanggapan terhadap kemampuan kerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebanyak 8 orang atau 16 persen responden menyatakan bahwa pegawai mampu melaksanakan pelayanan administrasi di kantor Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro. Sebanyak 15 orang atau 30 persen responden menyatakan bahwa pegawai kantor Gampong kurang mampu melaksanakan tugas pelayanan publik dan sisanya sebanyak 27 orang atau 54 persen responden menyatakan tidak mampu karena pelayanan lambat dan tidak efektif bahkan pekerjaan seringkali ditinggalkan atau di tunda dan ada juga pekerjaan harus diselesaikan oleh rekan aparatut Gampong lainnya yang menunjukkan adanya kemampuan kerja yang rendah dalam melaksanakan pekerjaan.

#### 4.5 Kualitas Pelayanan

Hasil yang terjawab pada kuisioner penelitian kualitas pelayanan yang ditunjang oleh administrasi mengarah kepada suatu harapan bahwa pelayanan itu sederhana, jelas dan pasti, aman dan terbuka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

##### 1. Kesederhanaan

Pelayanan yang dilakukan secara sederhana tujuan untuk memperlancar dan mempercepat serta tidak berbelit-belit. Tanggapan responden terhadap kesederhanaan pelayanan disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 4 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persen (%)
1.	Lancar	18	36,0
2.	Kurang Lancar	28	56,0
3.	Tidak Lancar	4	8,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang menyatakan lancar sebanyak 18 orang atau 36 persen karena mereka mengetahui kemampuan kerja aparatur Gampong dalam bekerja dan melayani masyarakat. Ada juga yang menyatakan kurang lancar dan tidak lancar karena mereka tidak memahami proses kerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Gampong.

Dalam kecepatan pelayanan, responden memiliki tanggapan beragam seperti yang disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 5 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persen (%)
1.	Cepat	14	28,0
2.	Kurang Cepat	30	60,0
3.	Lambat	6	12,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang menyatakan cepat sebanyak 14 orang atau 28 persen karena mereka mengetahui kemampuan kerja aparatur Gampong dalam bekerja dan melayani masyarakat dengan cepat. Ada juga yang menyatakan kurang cepat dan lambat karena mereka tidak memahami proses kerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Gampong. Namun demikian pekerjaan yang ada pada kantor Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro telah dilaksanakan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan yang tidak berbelit-belit membuat masyarakat menjadi puas, responden dalam penelitian memiliki tanggapan beragam seperti yang disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 6 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Yang Tidak Berbelit Belit

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persen (%)
1.	Tidak Berbelit Belit	30	60,0
2.	Kadang-Kadang	16	32,0
3.	Berbelit-Belit	4	8,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang menyatakan pelayanan tidak berbelit-belit dimaksudkan tidak mempersulit masyarakat, sebanyak 30 orang atau 60 persen karena pada aparatur melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit atau penuh hambatan. Ada sebagian responden yang menyatakan kadang-kadang berbelit belit dan ada yang menyatakan berbelit-belit. Hal ini disebabkan oleh kemampuan dan tanggung jawab serta beban kerja aparatur Gampong yang tidak dapat dihadapi sendiri dan membutuhkan adanya kerja sama antara pemerintahan Gampong sehingga pelayanan tidak berbelit-belit.

## 2. Kejelasan dan kepastian

Kejelasan dan kepastian dalam penelitian ini adalah suatu harapan untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas pada kantor Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro. Kejelasan dan kepastian menggambarkan adanya kejelasan prosedur kerja, pengetahuan aparatur Gampong dan kepastian hukum. Tanggapan responden terhadap kejelasan dan kepastian dalam pelayanan disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 7 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persen (%)
1.	Baik	17	34,0
2.	Kurang Baik	28	56,0
3.	Tidak Baik	5	10,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 7 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki tanggapan yang beragam terhadap kejelasan dan kepastian pelayanan. Kejelasan prosedur, pengetahuan aparatur Gampong dan kepastian hukum merupakan satu kesatuan dalam variabel ini. Sebanyak 17 orang atau 34 persen responden menyatakan bahwa kejelasan dan kepastian pelayanan yang dilakukan oleh aparatur dengan prosedur kerja, pengetahuan dan kepastian hukum sudah baik. Artinya prosedur kerja yang digunakan sudah jelas dan didukung oleh pengetahuan aparatur Gampong serta kepastian hukum yang membuat pelayanan menjadi tertib dan baik. Walaupun terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang baik dan tidak baik, namun secara keseluruhan pelayanan dengan kejelasan dan kepastian yang diberikan oleh aparatur pegawai negeri pada kantor Gampong sudah baik.

## 3. Keterbukaan

Keterbukaan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang terbuka, artinya pelayanan dilakukan berdasarkan aturan - aturan yang ditetapkan dan dilaksanakan secara terbuka. Tanggapan responden terhadap keterbukaan disajikan pada Tabel :  
Tabel 8 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Keterbukaan

No.	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persen (%)
1.	Baik	17	34,0
2.	Kurang Baik	29	58,0
3.	Tidak Baik	4	8,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 8 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki tanggapan yang beragam terhadap keterbukaan dalam pelayanan. Sebanyak 17 orang atau 34 persen responden menyatakan bahwa keterbukaan dalam pelayanan sudah baik. Walaupun ada yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tetapi secara keseluruhan diperoleh bahwa pelayanan yang terbuka dilakukan oleh aparatur pemerintah Gampong sudah memadai.

Dilihat dari sistem pemerintahan yang baru terbangun dengan adanya dana Gampong sudah mulai terbangunnya Kantor pemerintahan gampong, sarana dan prasarana pemerintahan gampong sehingga kualitas pelayanan administrasi pemerintahan gampong semakin menunjukkan perubahan yang meningkat. Keadaan ini menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan administrasi walaupun secara keseluruhan pengoprasian kantor Gampong belum secara aktif terjadi di kantor akan tetapi pelayanan sudah mulai menunjukkan peningkatan prosedur kualitas pelayanan administrasi yang memadai.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan yang baik dan bersih pada tingkat desa dalam menunjang kualitas pelayanan masyarakat di Gampong Cucum Kecamatan Kuta Baro,

Dilakukan melalui pelayanan yang penuh kesederhanaan, kejelasan dan kepastian dan terbuka dengan mengutamakan kesesuaian pedoman kerja dan secara keseluruhan kantor pemerintahan desa bias dikatakan masih belum aktif sepenuhnya dan pelayanan administrasi masih terganggu diakibatkan operator Gampong yang belum menguasai penuh system pemerintahan baik dari segi surat menyurat ataupun pelayanan administrasi lainnya, Dengan adanya dana desa dari pemerintahan pusat sarana pelayanan menjadi lebih baik, akan tetapi sumber daya manusia yang memahami sistem pemerintahan yang baik dan bersih masih kurang memadai. Kesesuaian pekerjaan dan kemampuan kerja aparatur desa masih kurang sehingga membuat strategi pelayanan menjadi terhambat dalam mewujudkan kualitas pelayanan administrasi di kantor Gampong.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat disarankan sebagai berikut:

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Gampong Cucum Kecamatan KutaBaro, maka perlu adanya peningkatan pengaktifan kantor Gampong demi kelancaran, kecepatan dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan dapat berlangsung dengan baik dan bersih, dan untuk mewujudkan pelayanan administrasi, maka diharapkan kepada aparat pemerintah desa untuk dapat menggunakan sarana dan prasarana yang sudah sangat baik dengan memberikan kepada bidangnya masing – masing demi keamanan dan kenyamanan dalam melaksanakan pelayanan di kantor Gampong.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]Abdul, Wahab, Solichin. (2012). *Analisi kebijaksanaan dari Formulasi keImplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [2]Abdul, Wahab, Solichin. (2012). *Analisi kebijaksanaan dari Formulasi keImplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [3]AG. Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [4]Amin, Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- [5]Agutino, Leo. (2006). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*, Bandung David dan Fred R. *Manajemen*
- [6]Hasibuan. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7]Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- [8]O'Brien dan Marakas, 2010. *Management System Information*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- [9]Moleong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- [10]Mahsyar. A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*
- [11]*Strategi: konsep-konsep*. Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia, 2006
- [12]Siagian, Sondang, P. (2012). *Refisi Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [13]Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- [14]Suyetty, Ending R Sri, dan Mulyani Sri. (2010). *Modul Memproses pelayana*, Jakarta
- [15]Sopanah. 2010. "Pengaruh Akuntabilitas Publik, Partisipasi Masyarakat dan Transparansi Kebijakan Publik Terhadap Hubungan Antara Pengetahuan Anggaran dengan Pengawasan Keuangan Daerah (APBD). Jurnal. Universitas Widya Gama Malang