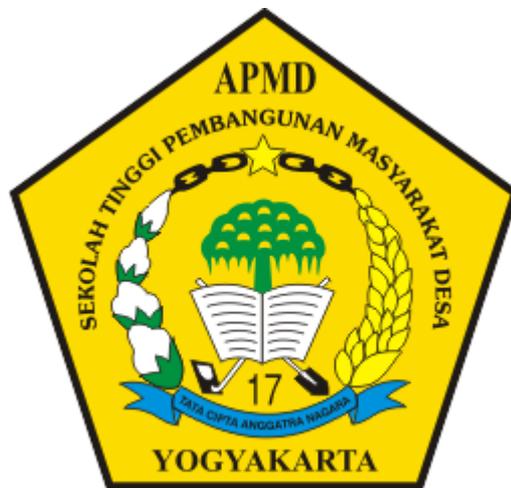


**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI E-KTP KEPADA MASYARAKAT DI
KALURAHAN SARDONOHARJO**

SKRIPSI



**Disusun Oleh:
Riki Mandacan
19520120**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2024**

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI E-KTP KEPADA MASYARAKAT DI
KALURAHAN SARDONOHARJO**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Pemerintahan



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2024



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah di uji dan diperhatikan di depan tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 7 Februari 2024

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang Skripsi STPMD “APMD”

Nama

TIM PENGUJI

Tanda Tangan

Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si.

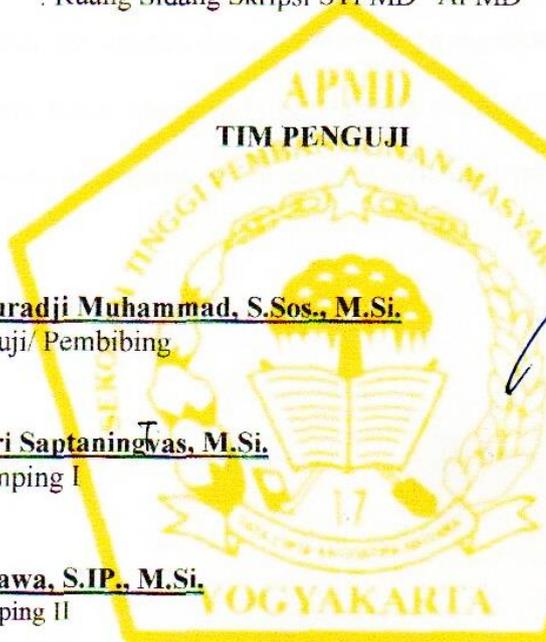
Ketua penguji/ Pembimbing

Dra. B Hari Saptaningwas, M.Si.

Penguji Samping I

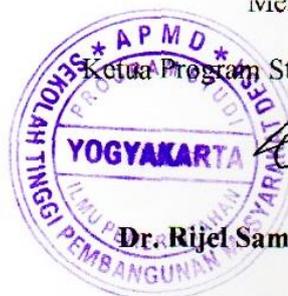
Analius Giawa, S.IP., M.Si.

Penguji Samping II



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dr. Rijel Samaloisa, S.Sos., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riki Mandacan

Nim : 19520120

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul: **“PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP KEPADA MASYARAKAT DI KALURAHAN SARDONOHARJO** Adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila nanti di kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Januari 2024

Penulis



Riki Mandacan
19520120

MOTTO

*“Hanya ada satu yang baik; itu adalah Tuhan. Segala sesuatu yang lain baik
Ketika melihat kepada-Nya dan buruk Ketika berbalik dari-Nya.”*

C. S Lewis

“Berimanlah dalam hal-hal kecil karena di situlah letak kekuatanmu.”

(“Berdoa, Beriman dan Bertekun”)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur yang mendalam kepada Tuhan Yesus Yang Maha Esa, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, bapak dan mama serta kakak dan adik. Merekalah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini dimana akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orang tua ku.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih-Nya yang mengalir tiada henti akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: **“Peran Pemerinta Desa dalam Pelayanan Administrasi E-KTP Kepada Masyarakat Di Kalurahan Sardonoarjo.”**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua Orangtua tercinta yang dengan tulus memberikan cinta, doa, perhatian dan dukungan yang tidak pernah berhenti. Dan untuk adik dan kakakku, terima kasih telah menjadi semangat.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa APMD Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” di Yogyakarta
2. Dr. Rijel Samaloisa selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
3. Dr. Adji Suradja Muhammad, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi
4. Bapak dan Ibu Dosen STPMD “APMD” Yogyakarta, yang memberikan materi perkuliahan selama penulis menuntut ilmu serta seluruh Staf

Akademik dan Keuangan atas segala bantuan selama proses studi di kampus.

5. Teman saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
6. Seluruh teman-teman Mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2019.
7. Untuk keluarga besar penulis tanpa terkecuali yang telah mendukung dan mendoakan selama ini.

Skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu saya berharap akan ada yang menyempurnakan penelitian skripsi ini dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya. Sebagai akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengkajian keilmuan.

Yogyakarta, 18 Januari 2024

Riki Mandacan

INTISARI

Pemberian pelayanan administratif oleh pemerintah desa kepada masyarakat harus mengedepankan beberapa hal seperti berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Salah satu layanan yang penting diberikan oleh pemerintah desa kepada warganya adalah dalam pengurusan e-KTP. Belum diketahui bagaimana peran Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan e-KTP. Dari permasalahan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada warganya. Adapun indikator yang dikaji adalah peran pemerintah desa sebagai fasilitator, dinamisator, dan regulator. Penelitian ini berjenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sebagai unit analisisnya adalah Kalurahan Sardonoarjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, DI Yogyakarta. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo tidak berperan sebagai regulator, melainkan sebagai pelaksana dari aturan dan prosedur pengurusan e-KTP yang telah ditentukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman. Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo telah menjalankan peran sebagai fasilitator dalam pengurusan e-KTP secara baik, yaitu dengan telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, dan juga telah menciptakan situasi tertib, nyaman, dan aman dalam pengurusan e-KTP. Sebagai dinamisator, Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo juga telah menjalankannya secara baik, yaitu dengan menggerakkan partisipasi aktif dari masyarakat untuk mensosialisasikan aturan dan prosedur pengurusan e-KTP, serta membangun kesadaran tinggi warganya untuk segera mengurus e-KTP.

Kata kunci: *administrasi, desa, e-KTP, kalurahan, peran,*

ABSTRACT

Administrative services provided by the village government to the community must prioritize several things such as quality, fast, easy, affordable and measurable. One of the important services provided by the village government to its residents is arranging e-KTP. It is not yet known what the role of the Sardonoharjo District Government is in providing services to the community, especially in arranging e-KTP. Based on these problems, the aim of this research is to determine the role of the Sardonoharjo District Government in providing e-KTP services to its citizens. The indicators studied are the role of village government as facilitator, mobilizer and regulator. This research is qualitative with a case study approach. The unit of analysis is Sardonoharjo Village, Ngaglik District, Sleman Regency, DI Yogyakarta. The results obtained show that the Sardonoharjo District Government does not act as a regulator, but as an implementer of the rules and procedures for managing e-KTP that have been determined by the Sleman Regency Dukcapil Service. The Sardonoharjo District Government has carried out its role as a facilitator in managing e-KTP properly, namely by providing adequate facilities and infrastructure, and has created an orderly, comfortable and safe situation in processing e-KTP. As a dynamic actor, the Sardonoharjo District Government has also implemented it well, namely by mobilizing active participation from the community to socialize the rules and procedures for processing e-KTP, as well as building high awareness among its citizens to immediately process e-KTP.

Keywords: administration, village, e-KTP, sub-district, role,

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis	6
F. Literature Review	6
G. Kerangka Konseptual	10
1. Teori Peran.....	10
2. Pemerintah Desa	12
3. Pelayanan Administrasi	19
H. Metode Penelitian.....	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Unit Analisis	24
3. Teknik Pengumpulan Data	24
4. Teknik Analisis Data	26

BAB II PROFIL KALURAHAN SARDONOHARJO	28
A. Sejarah Kalurahan SardonoHarjo	28
B. Kondisi Umum Kalurahan SardonoHarjo	29
1. Geografis.....	29
2. Demografi	32
3. Sarana dan Prasarana	36
C. Struktur Organisasi Kalurahan SardonoHarjo.....	39
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Informan	42
B. Analisis Data	42
1. Peran Regulator Pemerintah Kalurahan SardonoHarjo pada Pelayanan e-KTP.....	42
2. Peran Fasilitator Pemerintah Kalurahan SardonoHarjo pada Pelayanan e-KTP.....	51
3. Peran Dinamisator Pemerintah Kalurahan SardonoHarjo pada Pelayanan e-KTP.....	60
4. Kendala-kendala dalam Pelayanan e-KTP oleh Pemerintah Kalurahan SardonoHarjo.....	65
C. Pembahasan	67
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kalurahan Sardonoarjo	30
Gambar 2.2 Gerbang Masuk Kantor Kalurahan Sardonoarjo	38
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kalurahan Sardonoarjo.....	40
Gambar 3.1 Gedung Pelayanan Administrasi Kalurahan Sardonoarjo.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Profil Pedukuhan di Kalurahan Sardonoarjo	31
Tabel 2.2 Demografi Kalurahan Sardonoarjo Menurut Agama.....	33
Tabel 2.3 Demografi Kalurahan Sardonoarjo Menurut Status Perkawinan.....	34
Tabel 2.4 Demografi Kalurahan Sardonoarjo Menurut Pendidikan	34
Tabel 2.5 Demografi Kalurahan Sardonoarjo Menurut Pekerjaan.....	35
Tabel 2.6 Sarana dan Prasarana di Kalurahan Sardonoarjo	36
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menjelaskan bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Untuk mengatur urusan pemerintahan pada suatu desa, lazim adanya pemerintahan desa yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa. Pemerintahan desa yang dipimpin oleh seorang kepala desa memiliki beberapa fungsi seperti pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan (Sugiman, 2018:83).

Pernyataan Sugiman (2018:83) di atas menunjukkan bahwa salah satu fungsi pemerintah desa adalah pemberi pelayanan. Dasar hukum utama dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah desa kepada masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan yang dapat diberikan pada masyarakat jika mengacu pada undang-undang tersebut antara lain adalah pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Khusus pada pelayanan administratif, penjelasan pasal 5 ayat (4) huruf a dan b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

menyebutkan bahwa bentuknya terbagi menjadi 2, yaitu tindakan administratif pemerintah serta non-pemerintah.

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian. Termasuk juga segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah. Sementara, tindakan administratif non-pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah. Ruang lingkup urusan administratif non pemerintah dapat berupa pemberian layanan urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, serta pengelolaan kegiatan sosial.

Pemberian pelayanan administratif oleh pemerintah desa kepada masyarakat harus mengedepankan beberapa hal seperti berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, sebagaimana tertera dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, Mohi dan Mahhmud (2018:106) menjelaskan jika aspek-aspek tersebut hingga saat ini masih belum dapat dipenuhi secara maksimal karena seringkali masyarakat perlu mengeluarkan uang agar segala macam urusan dapat selesai dalam waktu yang singkat. Sejalan dengan temuan tersebut, Musdalipa, Parawangi, dan Malik (2017:50) juga memaparkan bahwa masalah utama dalam pelayanan administrasi oleh pemerintah desa adalah birokrasi yang berbelit dan kaku.

Perilaku oknum aparat desa yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya pada ketepatan waktu merupakan dimensi masalah lain yang sering muncul sebagai masalah dalam proses pelayanan administrasi (Musdalipa, Parawangi, dan Malik, 2017:50). Temuan-temuan pada penelitian terdahulu dijumpai pula oleh peneliti di Kalurahan Sardonoarjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, DI Yogyakarta. Khusus di kalurahan ini, observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa dari 5 aspek utama yaitu berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, masalah dalam pelayanan administrasi terletak pada kualitas dan kecepatan pelayanan.

Pada kualitas pelayanan administrasi, masalah utama meliputi pada kehandalan dan daya tanggap petugas. Kehandalan menjadi suatu permasalahan karena petugas seringkali kurang cakap dan tidak disiplin dalam memberikan pelayanan, sementara kecepatan pelayanan menjadi masalah karena waktu layanan yang diberikan lama akibat proses birokrasi. Selain itu, kecepatan pelayanan juga sering menjadi masalah karena pada waktu-waktu tertentu, pegawai yang memiliki kewenangan sering tidak hadir di kantor kalurahan karena urusan dinas/urusan lainnya. Dampaknya, masyarakat harus mengunjungi tempat tinggal petugas tersebut guna mendapatkan pelayanan. Melalui cara tersebut, pada akhirnya pelayanan yang cepat dan efisien tidak tercapai sebab diperlukan waktu tambahan untuk dapat menerima pelayanan. Masalah tersebut juga menunjukkan jika Kalurahan Sardonoarjo masih

belum memenuhi peranya sebagai fasilitator, sebab pelayanan administrasi yang diberikan tidak dilakukan secara maksimal. Padahal menurut Yusuf (2014:5) pemerintah desa/kalurahan harus memenuhi 3 peran sekaligus yaitu fasilitator, dinamisator, dan regulator. Berdasarkan pada temuan ini, peneliti berpandangan bahwa perlu dilakukan kajian lebih lanjut terhadapnya.

Kalurahan Sardonoarjo melayani banyak jenis layanan kepada masyarakat. Layanan-layanan tersebut dapat dibedakan menjadi layanan perizinan dan non-perizinan. Layanan perizinan meliputi izin pemakaian aset pemerintah, pemasangan reklame atau papan nama usaha, lokasi dagang kaki lima, dan lain sebagainya. Sedangkan layanan non perizinan meliputi administrasi kependudukan (e-KTP, KK, KIA, Mutasi/Pindah dan lain-lain), umum (Pengantar Pernikahan, Pengantar & Keterangan Kelahiran, Kematian), dan pengaduan. Penelitian ini akan berfokus pada pelayananan Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo bagi warganya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, atau e-KTP, karena dokumen tersebut merupakan identitas utama bagi setiap warga negara. Setiap warga negara yang berusia 17 tahun ke atas wajib memiliki e-KTP karena dokumen tersebut menjadi persyaratan bagi banyak layanan lainnya, seperti pembelian tiket, transaksi perbankan, dan segala urusan hukum baik perdata maupun pidana. Kajian akan di masukkan ke dalam kerangka komperhensif penelitian dengan judul “Peranan Pemeritah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat di Kalurahan Sardonoarjo”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka fokus utama pada penelitian ini adalah peran pemerintah kalurahan dilihat menggunakan teori yang disampaikan oleh Yusuf (2014:5) mengenai peran utama pemerintah desa dalam proses pelayanan administrasi dengan indikator sebagai berikut:

1. Peran sebagai fasilitator. Peran sebagai fasilitator dibatasi pada penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan administrasi e-KTP.
2. Peran sebagai dinamisator. Peran sebagai dinamisator dibatasi pada peran pemerintah Kalurahan Sardonoharjo menggerakkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan administrasi e-KTP.
3. Peran sebagai regulator. Peran sebagai regulator dibatasi pada aturan-aturan yang telah dibuat oleh pemerintah Kalurahan Sardonoharjo guna mendukung proses pelayanan administrasi pengurusan e-KTP dalam pemberian layanan administrasi kependudukan, khususnya pengurusan e-KTP.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana peran Pemerintah Kalurahan Sardonoharjo dalam memberikan pelayanan e-KTP?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo dalam memberikan pelayanan e-KTP.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya pada bidang ilmu pemerintahan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi literatur dan data pembandingan untuk penelitian selanjutnya yang memiliki tujuan serupa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peranan Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo dalam proses pelayanan administrasi pengurusan e-KTP. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi guna meningkatkan peran pemerintah kalurahan dalam proses pemberian layanan administrasi pengurusan e-KTP pada masyarakat.

F. Literature Review

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Susana (2020) dengan judul “Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot, Kecamatan Kuta Cot Glie, Kabupaten Aceh Besar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Meskipun ada kendala dalam pelayanan administrasi berupa tidak adanya kantor keuchik, namun pelayanan administrasi tetap terjadi di rumah keuchik atau di rumah sekretaris desa. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode yang digunakan yaitu kualitatif. Perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian, di mana pada kajian terdahulu menggunakan deskriptif dan penelitian ini menggunakan studi kasus.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan, Dewi, & Angelia (2019) dengan judul “Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah menerapkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode yang digunakan yaitu kualitatif. Perbedaanya terletak pada fokus utama penelitian, di mana fokus kajian terdahulu adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, sedangkan penelitian ini fasilitator, mobilisator, dan regulator.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Perdana (2019) dengan judul “Pelayanan Administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi di Desa Wanasari, Kecamatan Muara Wahau, Kabupaten Kutai Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Desa wanasari terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) telah berjalan sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan (SOP) yang berlaku, namun beberapa masyarakat sedikit kesulitan dengan beberapa prosedur yang harus dilalui dengan pengalaman yang minim, serta adanya beberapa hambatan yang terjadi seperti, Instestif yang masih kurang, tingkat pendidikan, karakteristik, serta komunikasi yang masih minim. Persamaan antara penelitian ini

dengan penelitian terdahulu terletak pada metode yang digunakan yaitu kualitatif. Perbedaannya terletak pada objek yang dianalisis.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Aler, Rumapia, & Ogotan (2016) dengan judul “Peranan Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Masyarakat di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi peran aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik dan kendala dalam pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran instansi pemerintah di Desa Pitu dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal, sebab pelayanan masih kurang baik. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode yang digunakan yaitu kualitatif. Perbedaannya terletak pada inti kajian, di mana pada penelitian terdahulu lebih kepada pelayanan publik secara luas.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Tamawiwi (2015) dengan judul “Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kinerja pemerintah desa Poopo Barat belum bisa meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa Poopo belum cukup baik dalam Produktivitas, kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelayanan. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada

metode yang digunakan yaitu kualitatif. Perbedaannya terletak pada objek yang dianalisis.

G. Kerangka Konseptual

1. Teori Peran

Teori peran adalah teori yang memadukan berbagai konsep, orientasi, maupun disiplin ilmu (Murdiyatmoko, 2007:25). Selain itu, Febrianty (2012:320) menjelaskan teori peran sebagai penggambaran atas peranan, di mana konotasi utama dari peranan adalah aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sejalan dengan pandangan di atas, Anisykurlillah, Agus Wahyudin & Kustiani (2013:110) mengatakan bahwa peran atau *role theory* merupakan seperangkat pengharapan yang ditujukan kepada pemegang jabatan pada posisi tertentu. Teori peranan menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik peran apabila ada dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan kepada seseorang, sehingga apabila individu tersebut mematuhi satu diantaranya akan mengalami kesulitan atau tidak mungkin mematuhi yang lainnya.

Teori peran juga menggambarkan interaksi sosial yang diterapkan oleh individu dalam suatu lingkungan berdasarkan kebudayaan yang berlaku. Hal demikian terjadi karena teori peran menyatakan bahwa individu yang berhadapan dengan tingkat konflik peran dan ambiguitas peran yang tinggi akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas

dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding individu lain. Individu akan mengalami konflik dalam dirinya apabila terdapat dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditunjukkan pada diri seseorang. Terjadinya konflik pada setiap individu disebabkan karena individu tersebut harus menyanggah dua peran yang berbeda dalam waktu yang sama (Prasetyo & Marsono, 2011:153).

Teori peran pada dasarnya memiliki 8 bagian utama yaitu peranan nyata, peranan yang dianjurkan, konflik peranan, kesenjangan peranan, kegagalan peran, model peranan, rangkaian peranan, serta ketegangan peranan (Murdiyatomoko, 2007:25). Penjelasan mengenai bagian tersebut adalah sebagai berikut.

- a. *Anacted role* (peranan nyata) adalah suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang dalam menjalankan suatu peranan.
- b. *Prescribed role* (peranan yang dianjurkan) adalah cara yang diharapkan masyarakat dari pegawai dalam menjalankan peranan tertentu.
- c. *Role conflict* (konflik peranan) adalah suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- d. *Role distance* (kesenjangan peranan) adalah pelaksanaan peranan secara emosional.
- e. *Role failure* (kegagalan peran) adalah kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.

- f. *Role model* (model peranan) adalah seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, serta diikuti.
- g. *Role set* (rangkaian atau lingkup peranan) adalah hubungan seseorang dengan individu lainnya pada saat dia sedang menjalankan perannya.
- h. *Role strain* (ketegangan peranan) adalah kondisi yang timbul bila seseorang mengalami kesulitan dalam memenuhi harapan atau tujuan peranan yang dijalankan dikarenakan adanya ketidakserasian yang bertentangan satu sama lain.

2. Pemerintah Desa

a. Pengertian Pemerintahan Desa

Pemerintah dapat diterjemahkan sebagai sekumpulan orang yang tengah mengelola suatu kewenangan, melaksanakan kepemimpinan, serta saling berkoordinasi guna membangun masyarakat. Jika ditinjau secara etimologi, pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh, dalam artian di dalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan.
- 2) Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah, memiliki arti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.

3) Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan, memiliki arti perbuatan, cara, hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut (Syafi’i, 2017:21).

Syafi’i (2017:21) juga menjelaskan lebih lanjut bahwa pemerintahan adalah segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan memelihara keamanan dan memelihara derajat kehidupan rakyat serta menjamin kepentingan negara itu sendiri dengan fungsi legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Adapun pemerintahan dalam arti sempit adalah segala kegiatan, fungsi, tugas, dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan negara. Khusus pada pemerintahan desa, Jamaludin (2015:67) menyebut bahwa pemerintahan desa adalah suatu proses pepaduan usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Dilihat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 1 (1) dikatakan bahwa pemerintahan desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Adapun unsur-unsur tersebut secara lengkap adalah sebagai berikut seperti dikutip dari Nurcholis (2011:54).

- 1) Unsur pimpinan yaitu kepala desa.
- 2) Unsur pembantu kepala desa (perangkat desa), yang terdiri atas:

- a) Sekretariat desa atau unsur staf atau pelayanan yang diketuai oleh sekretaris desa.
- b) Unsur pelaksana teknis atau unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain.
- c) Unsur kewilayahan atau pembantu kepala desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan desa merupakan salah satu tingkatan organisasi yang ada di lingkup desa guna membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pemerintahan desa merupakan sebuah organisasi tingkat akhir yang dipimpin oleh seorang kepala desa. Dalam melakukan tugasnya tersebut, kepala desa dibantu oleh aparatur desa lain di bawah kewenangannya.

b. Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Solehan (2014:31) menyebut bahwa setidaknya ada 9 prinsip yang harus dilakukan guna menjalankan roda pemerintah desa. Prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1) Partisipasi (*participation*)

Pada prinsip pertama, pemerintah desa harus memberi setiap warga hak suara dalam pembuatan suatu keputusan, baik secara langsung

atau melalui intermedia institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya.

2) Penerapan hukum (*rule of law*)

Pemerintahan desa harus melaksanakan penegakan hukum yang adil, terutama pada hukum Hak Asasi Manusia (HAM).

3) Transparansi (*transparancy*)

Prinsip transparansi di pemerintahan desa harus dibangun atas dasar kebebasan arus informasi.

4) Tanggung jawab (*responsiveness*)

Pemerintahan desa perlu memiliki tanggung jawab atas segala macam yang diamanatkan padanya.

5) Orientasi (*consensus otientation*)

Pemerintah desa harus mampu menjadi perantara berbagai kepentingan yang berbeda.

6) Keadilan (*equity*)

Semua warga negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.

7) Efektivitas (*effectiveness and efficiency*)

Pemerintah desa sebisa mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia.

8) Akuntabilitas (*accountability*)

Prinsip akuntabilitas tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat.

9) Strategi visi (*strategic vision*)

Pada prinsip terakhir ini, mengharuskan setiap pemerintahan desa untuk memiliki strategi yang tepat agar mampu menyongsong masa depan yang lebih baik.

c. Peran Aparatur Desa

Perangkat desa atau yang sering juga disebut sebagai aparatur desa adalah pegawai yang membantu pelaksanaan administrasi dalam Pemerintahan Nasional, Pemerintahan Daerah, dan Pemerintahan Desa (Alawiyah, 2019:11). Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa juga menyatakan bahwa perangkat desa adalah unsur staf yang membantu kepala desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam sekretariat desa, dan unsur pendukung tugas kepala desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan. Sebagai pihak yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan, aparatur desa memiliki suatu peran khusus.

Sebagai suatu hal yang ada dalam sebuah sistem, perangkat desa terdiri atas Badan Permusyawaratan Desa (BPD), sekertaris desa, pelaksana teknis desa, serta pelaksana kewilayahan (Alawiyah,

2019:7-10). Penjelasan peran setiap aparaturnya adalah sebagai berikut:

1) BPD

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 4 tentang UU Desa menyatakan bahwa BPD adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis. Fungsi utama BPD adalah membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa, serta melakukan pengawasan kinerja kepala desa.

2) Sekretaris

Sekretaris merupakan perangkat desa yang bertugas membantu kepala desa untuk mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa serta mempersiapkan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah desa.

3) Pelaksana Teknik Desa

Pelaksana teknik desa terdiri atas kepala urusan pemerintahan, kepala urusan pembangunan, kepala urusan kesejahteraan rakyat, dan kepala urusan keuangan. Kepala urusan pemerintahan berperan sebagai pengelola administrasi kependudukan, administrasi pertahanan, pembinaan ketentraman

dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa. Kepala urusan pembangunan berperan sebagai perumus kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta menyiapkan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan.

Kepala urusan kesejahteraan rakyat berperan sebagai perumus kebijakan teknis penyusunan program keagamaan, serta melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan. Kepala urusan keuangan berperan sebagai pengelola sumber pendapatan desa, pengelola administrasi keuangan desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APBDesa, serta laporan keuangan yang dibutuhkan desa. Adapun kepala urusan umum berperan sebagai pelaksana administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan.

4) Pelaksana Kewilayahan

Pelaksana kewilayahan adalah kepala dusun. Tugas kepala dusun adalah membantu kepala desa melaksanakan tugas dan kewajiban pada wilayah kerja yang sudah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Fungsi serta peran lain dari kepala dusun adalah membantu pelaksanaan tugas kepala desa di

wilayah kerja yang telah ditentukan, melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, melaksanakan keputusan dan kebijakan yang ditetapkan oleh kepala desa, hingga pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

3. Pelayanan Administrasi

a. Pelayanan

Secara sederhana, istilah *service* bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa dan layanan. Sebagai jasa, pelayanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok) (Tjiptono, 2012:3). Berbeda dengan pandangan tersebut, Kotler & Keller (2016:76) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan juga pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Rianto, 2010:211-212). Kasmir (2011:31) menegaskan bahwa pelayanan adalah kemampuan

perusahaan dan/atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Selain itu, Daryanto & Setyobudi (2014:135) menuturkan bahwa pelayanan merupakan suatu kumpulan atau kesatuan kegiatan yang saling menguntungkan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Berdasarkan beberapa keterangan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga guna memenuhi kebutuhan seseorang yang meminta layanan padanya.

b. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi pada dasarnya merupakan bagian dari pelayanan publik. Sebagai bagian dari pelayanan publik, pelayanan administrasi pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Selain itu, pelayanan administrasi juga merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Dalam pelayanan administratif, ruang lingkup dapat mencakup pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan administratif jika mengacu pada Pasal 5 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

terdiri atas 2 tindakan utama dalam pelayanan administratif yaitu pemerintah dan non pemerintah. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan bertujuan untuk mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara. Pada dasarnya, tindakan administratif pemerintah meliputi pelayanan pemberian dokumen yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya.

Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah juga pada dasarnya diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Tindakan administratif non pemerintah ini merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah. Beberapa tindakan yang dapat dilakukan dalam proses administrasi non pemerintah antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

c. Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi

Rasyid (2010:87) menjelaskan bahwa pemerintah desa dalam proses pelayanan administrasi memiliki 2 peran utama yaitu sebagai fasilitator dan regulator. Sebagai fasilitator, peran utamanya adalah

menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pembangunan serta untuk menjembatani berbagai kepentingan masyarakat. Adapun sebagai regulator, pemerintah desa berperan sebagai pihak yang menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pelayanan melalui penerbitan peraturan-peraturan. Sebagai regulator juga, pemerintah desa berperan untuk memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pelayanan.

Menurut Yusuf (2014:5) peran utama pemerintah desa dalam proses pelayanan administrasi adalah sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator. Penjelasan setiap peran tersebut adalah sebagai berikut.

1) Peran regulator

Peran pemerintah desa sebagai regulator adalah menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pelayanan melalui penerbitan peraturan-peraturan. Pemerintah desa juga dapat memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan pelayanan.

2) Peran dinamisator

Peran pemerintah sebagai dinamisator adalah menggerakkan partisipasi masyarakat jika terjadi kendala-kendala dalam proses pelayanan, sehingga dapat mendorong dan memelihara dinamika pelayanan desa.

3) Peran fasilitator

Peran pemerintah sebagai fasilitator adalah menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pelayanan untuk menjembatani berbagai macam kepentingan masyarakat dalam mengoptimalkan pembangunan daerah.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Sugiyono (2016:7) menjelaskan jika kualitatif adalah suatu jenis penelitian dengan paradigma utama pada filsafat non positivisme dan hasil penelitian cenderung berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Beberapa pertimbangan pemilihan jenis kualitatif adalah:

- a. Kualitatif pada proses penelitiannya bersifat induktif karena untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian ini, sebab kajian akan didasarkan pada teori peran (*role theory*).
- b. Tujuan penelitian ini adalah suatu realitas, gejala, dan fenomena yang bersifat konkrit dan memiliki hubungan sebab akibat.

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus. Fitriyah *et.al* (2020:76) menjelaskan jika studi kasus merupakan salah satu metode penelitian mengenai satu kasus secara intensif, mendalam, detail, dan komprehensif. Selain itu, studi kasus juga metode penelitian yang dilakukan pada berupa individu, grup, instansi,

atau masyarakat (Polit & Beck, dalam Dewi dan Hidayah, 2019:1). Beberapa pertimbangan peneliti memilih pendekatan studi kasus antara lain adalah:

- a. Pengkajian pada penelitian ini tidak pada satu individu, namun secara general.
- b. Analisis direncanakan bersifat induktif. Dengan analisis yang bersifat induktif, maka perlu ada penjabaran permasalahan secara rinci, sistematis, dan menyeluruh.

2. Unit Analisis

Pada penelitian ini, yang menjadi unit analisis adalah Kalurahan Sardonoharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun objek dan subjeknya adalah sebagai berikut.

- a. Obyek
 - 1) Profil Kalurahan Sardonoharjo.
 - 2) Pelayanan administrasi pengurusan e-KTP.
 - 3) Peranan pemeritah desa dalam pelayanan administrasi pengurusan e-KTP kepada masyarakat di Kalurahan Sardonoharjo.

- b. Subjek

Subjek utama pada penelitian ini adalah lurah, sekretaris lurah, pegawai kalurahan, dan masyarakat yang menerima pelayanan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data guna mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan responden (Sugiyono, 2018:48). Pada penelitian ini, teknik observasi digunakan untuk melihat proses pelayanan administrasi yang dilakukan pada masyarakat di Kalurahan Sardonoarjo.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab (Sugiyono, 2018:51). Pada proses wawancara, narasumber utamanya adalah lurah, sekretaris lurah, pegawai kalurahan, dan masyarakat. Wawancara difokuskan pada 3 fokus utama yaitu fasilitator, dinamisator, dan regulator.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Sugiyono, 2018:52). Pada penelitian ini, dokumentasi yang dibutuhkan oleh peneliti antara lain dokumentasi foto bersama para informan, foto kalurahan, serta hasil transkrip wawancara.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini bersifat induktif dengan tiga langkah utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Milles dan Huberman dalam Sugiyono, 2018:110).

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah memilih dan memilah, mengambil data penting, dan menghilangkan data yang tidak relevan dengan penelitian. Proses pemilihan dan pemilahan data dilakukan dengan mendengarkan hasil dari setiap wawancara yang telah dilakukan. Informasi hasil wawancara kemudian dimasukkan dalam lembar transkrip data. Transkrip data yang masih berupa data mentah kemudian diklasifikasikan berdasarkan fokus penelitian. Setelah diklasifikasikan, peneliti kemudian mengeliminasi informasi yang tidak sesuai dengan yang ditanyakan. Sebagai catatan, transkrip dan klasifikasi data dilakukan menggunakan Ms. Word 2019, sedangkan klasifikasi dilakukan menggunakan Ms. Excel 2019.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap kedua dalam proses analisis data. Penyajian data dilakukan dengan menampilkan analisis dalam sub bab khusus, di mana sub bab tersebut fokus penelitian. Data ditampilkan secara deskriptif, dimana data dideskripsikan terlebih dahulu untuk kemudian hasil wawancara ditampilkan. Uraian yang telah disajikan kemudian disintesis pada setiap akhir analisis,

sehingga terdapat kesimpulan temuan penelitian per fokus penelitian. Setelah setiap fokus disintesis, langkah selanjutnya adalah membahasnya secara induktif, sehingga ditarik kesimpulan dari fakta yang khusus, kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

c. Penarikan Kesimpulan

Proses terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan ditarik jika analisis dan pembahasan telah memperoleh data untuk menjawab tujuan penelitian. Kesimpulan data disajikan pada bab akhir sebagai penutup. Kesimpulan data juga pada dasarnya merupakan dasar untuk membuat saran/rekomendasi penelitian.

BAB II

PROFIL KALURAHAN SARDONOHARJO

A. Sejarah Kalurahan SardonoHarjo

Kalurahan SardonoHarjo terbentuk sebagai pelaksanaan Undang Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta jo. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 Penghapusan Kantor Urusan Pegawai Yogyakarta Dan Jawatan Urusan Umum Pegawai Jakarta Serta Pembentukan Kantor Urusan Pegawai yang Baru. Wilayah Kalurahan SardonoHarjo merupakan penggabungan dari empat kalurahan yang ada sebelumnya, yaitu: Kelurahan Candi, Kelurahan Prumpung Lama, Kelurahan Clumprit, Kelurahan Klaban. Pada saat penggabungan tersebut Kalurahan Candi dipimpin oleh Raden Ngabehi Radyo Harsono, Kalurahan Prumpung Lama dipimpin oleh Lurah Muhti, Kalurahan Clumprit dipimpin oleh Lurah Dul Rasyid dan Kalurahan Klaban dipimpin oleh Lurah Blenduk. Atas kesepakatan bersama, dipilih Lurah Candi Raden Ngabehi Radyo Harsono sebagai kepala pemerintahan pertama Kalurahan SardonoHarjo yang berdinastinya hingga beliau wafat pada tahun 1970 (Kalurahan SardonoHarjo, 2022).

Sejak tahun 1970 sepeninggal Lurah yang lama, Kalurahan SardonoHarjo tidak memiliki Lurah definitif melainkan dikepalai oleh penjabat sementara, yaitu Muhadi Sukri yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala Urusan Pernikahan (Modin). Lurah definitif baru terpilih pada tahun 1979, yaitu Drs. H. Marzuki yang memimpin Desa SardonoHarjo selama 18 tahun hingga tahun 1997. Pada periode kepemimpinannya perubahan peraturan sampai

beberapa kali. Hal itu menjadi alasan mengapa beliau memimpin Kalurahan Sardonoharjo begitu lama hingga 18 tahun. Pada masa tersebut dibangun beberapa fasilitas, seperti mushola, aula Desa Sardonoharjo dan pembenahan administrasi Desa. Beberapa penghargaan diraih, seperti Juara 2 Taruna Tani Tingkat Provinsi pada tahun 1985 dan Juara 1 Taruna Tani tingkat Kabupaten Sleman. Selain itu terbentuk pula Karang Taruna Desa pada tahun 1983 yang dipimpin oleh Ir. Sudrajat. (Kalurahan Sardonoharjo, 2022).

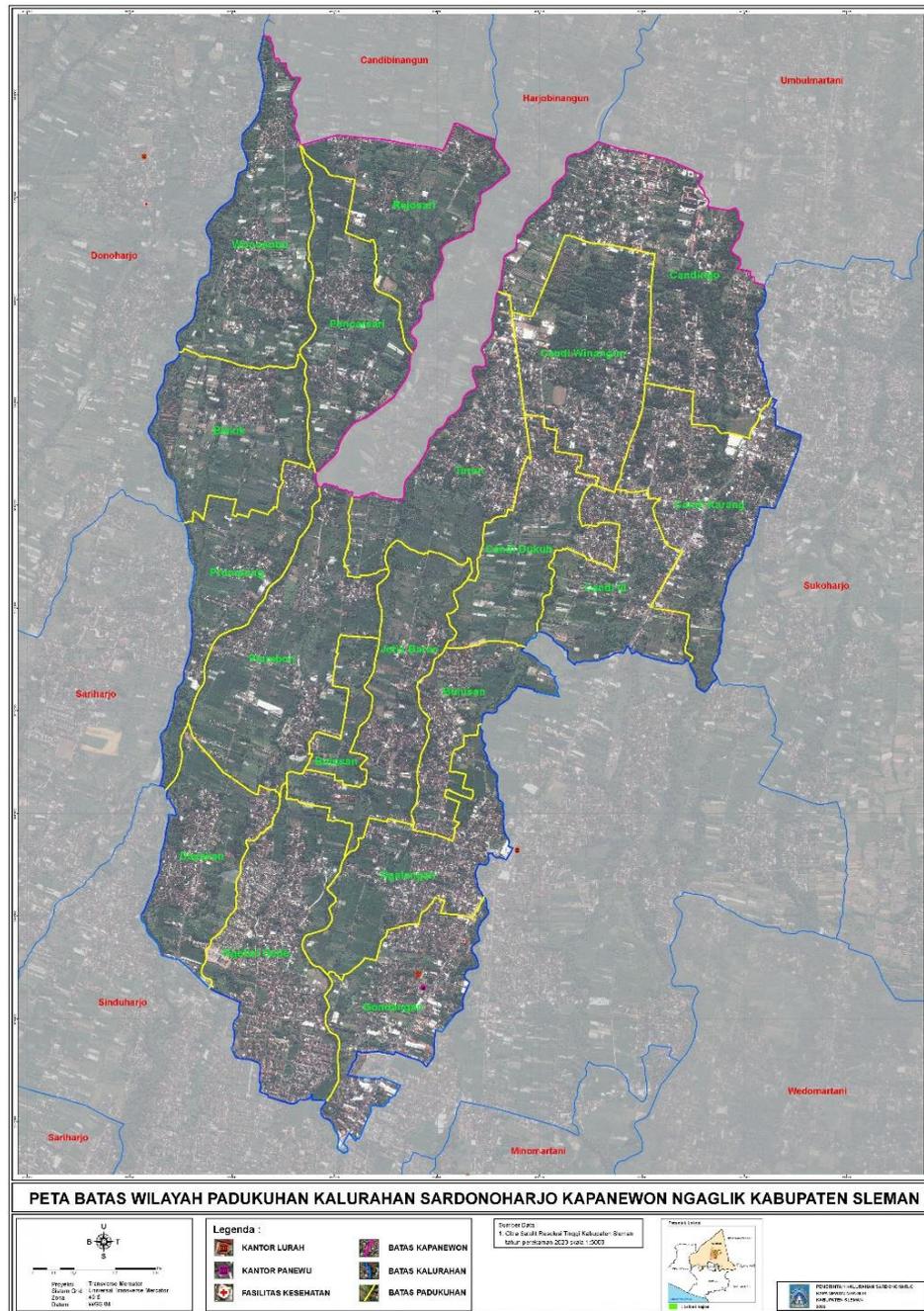
Pada tahun 1998 terjadi pergantian kepala pemerintahan Kalurahan Sardonoharjo. Terpilih Budihardjo sebagai Lurah Baru Sardonoharjo. Beliau memimpin selama 2 periode kepemimpinan sekitar 13 tahun. Pada saat itu dibangun fasilitas tambahan berupa bangunan Joglo, selain juga pembangunan disegala bidang dilakukan. Setelah Budihardjo, tongkat kepemimpinan Kalurahan Sardoharjo beralih kepada Harjuno Wiwoho, SE pada tahun 2010. Beliau memimpin Sardonoharjo hingga saat ini. Kepemimpinan beliau berfokus pada pelayanan dan pembangunan diseluruh wilayah Kalurahan Sardonoharjo hingga ke pelosok dusun. Jalan-jalan di seluruh wilayah Kalurahan Sardonoharjo telah diaspal dan dilakukan pengerasan. Selain itu pembangunan sarana dan prasarana lainnya terus digalakkan (Kalurahan Sardonoharjo, 2022).

B. Kondisi Umum Kalurahan Sardonoharjo

1. Geografis

Kalurahan Sardonoharjo merupakan salah satu dari enam Kalurahan yang di wilayah Kapanewon Ngaglik, Kabupaten Sleman, dengan luas ±986,5 ha yang terbagi menjadi lahan persawahan 427,14 ha, pekarangan 438,60 ha, dan lahan lainnya 120,76 ha. Kalurahan Sardonoharjo terletak

pada ketinggian 220 m di atas permukaan air laut, dengan suhu udara antara 20 – 30° C, dan curah hujan rata-rata 2.710 mm per tahun (Kalurahan Sardonoarjo, 2022). Peta wilayah Kalurahan Sardonoarjo tersaji pada Gambar berikut:



Gambar 2.1 Peta Wilayah Kalurahan Sardonoarjo
(Sumber: Kalurahan Sardonoarjo, 2022)

Peta wilayah pada Gambar 1 memperlihatkan Kalurahan Sardonoarjo berbatasan langsung dengan 6 (enam) Desa/Kalurahan, yaitu:

- a. Sebelah utara: Desa/Kalurahan Candibinangun, Harjobinangun, dan Umbulmartani.
- b. Sebelah barat: Desa/Kalurahan Donoharjo dan Sariharjo
- c. Sebelah selatan: Desa/Kalurahan Sinduharjo
- d. Sebelah timur: Desa/Kalurahan Sukoharjo

Lokasi wilayah Kalurahan Sardonoarjo relatif tidak jauh dari Kota Yogyakarta. Orbitase atau jarak dari pusat pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a. Jarak dari Pemerintahan Kecamatan: 10 km.
- b. Jarak dari Ibu Kota Kabupaten: 6 km.
- c. Jarak dari Ibu Kota Propinsi: ± 12 km.
- d. Jarak dari Ibu Kota Negara: ± 600 km.

Wilayah Kalurahan Sardonoarjo terbagi menjadi 18 Pedukuhan, 46 Rukun Warga (RW), dan 110 Rukun Tangga (RT). Tabel 1 berikut menyajikan profil wilayah dari tiap-tiap Pedukuhan yang ada di Kalurahan Sardonoarjo.

Tabel 2.1 Profil Pedukuhan di Kalurahan Sardonoarjo

No.	Pedukuhan	Jumlah RT	Jumlah RW	Luas (ha)
1.	Turen	5	2	57,2
2.	Candi Dukuh	5	2	52,1
3.	Candi III	6	3	44,7
4.	Candi Karang	7	3	60,3
5.	Candiwinangun	6	3	52,6
6.	Candirejo	9	4	62,5
7.	Wonosobo	6	2	56,1

No.	Pedukuhan	Jumlah RT	Jumlah RW	Luas (ha)
8.	Rejosari	5	2	52,5
9.	Pencarsari	6	3	47,2
10.	Blekik	4	2	45,7
11.	Prumpung	4	2	50,9
12.	Plumbon	7	3	60,1
13.	Ngebel Gede	10	3	63,8
14.	Dayakan	7	2	60,9
15.	Jetis Baran	5	2	54,6
16.	Bulusan	5	2	54,6
17.	Ngalangan	7	3	55,9
18.	Gondangan	6	3	54,8
	Jumlah	110	46	986,5

(Sumber: *Buku Profil Desa Sardonoarjo, 2022*)

Keadaan tanah Desa Sardonoarjo merupakan dataran dari utara Pedukuhan Candirejo ke selatan sampai pedukuhan Ngebel Gede relatif datar dengan selisih kemiringan tidak terlalu besar demikian juga dari barat tengah Pedukuhan Plumbon ke timur Pedukuhan Ngalangan juga datar dengan selisih kemiringan yang kecil. Ketinggian wilayah Desa Sardonoarjo berkisar 278 meter di atas permukaan laut (mdpl). Kondisi geologi di Desa Sardonoarjo didominasi oleh tanah pesawahan yang terdiri 65% dari wilayah Desa dan 35% terdiri atas pekarangan dan perumahan. Secara umum jenis tanah di wilayah Kalurahan Sardonoarjo adalah tanah berpasir Regosol, yang merupakan hasil muntahan erupsi Gunung Merapi karena lokasi Kalurahan Sardonoarjo berada dalam jarak 15-25 km dari puncak Merapi (Kalurahan Sardonoarjo, 2022).

2. Demografi

Total jumlah penduduk di Kalurahan Sardonoarjo pada tahun 2022 adalah 23.610 jiwa, tergabung ke dalam 8094 KK (kepala keluarga) yang berarti rata-rata tiap keluarga beranggotakan 3 orang. Dari jumlah total

seluruh penduduk, jumlah penduduk laki-laki adalah 11.796 jiwa dan jumlah penduduk perempuan adalah 11.814 jiwa. Secara umum jumlah penduduk laki-laki dan perempuan seimbang, hanya berselisih 18 orang. Penduduk berusia balita berjumlah 1757 jiwa atau 7,44% dari populasi, sedangkan penduduk lansia berjumlah 2650 atau 11,22% dari populasi. (Kalurahan Sardonoarjo, 2022).

Demografi Kalurahan Sardonoarjo menurut agama yang dipeluk oleh penduduknya tersaji pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Demografi Kalurahan Sardonoarjo Menurut Agama

No.	Agama	Jumlah Pemeluk (jiwa)			
		L	P	Total	Prosentase
1.	Islam	11.254	11.283	22.537	95,46 %
2.	Katolik	320	289	609	2,58 %
3.	Kristen Protestan	175	185	360	1,52 %
4.	Hindu	6	11	17	0,07 %
5.	Budha	7	7	14	0,06 %
6.	Konghucu	-	-	-	0,0 %
7.	Aliran Kepercayaan	-	-	-	0,0 %

(Sumber: *Buku Profil Desa Sardonoarjo*, 2022)

Dari data yang tersaji pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas pendudukan Kalurahan Sardonoarjo adalah penganut agama Islam yang mencapai 95,46% dari keseluruhan populasi. Sebagian lainnya adalah penganut Katolik sebesar 2,58%; Kristen Protestan sebesar 1,52%; Hindu sebesar 0,07%; dan Budha sebesar 0,06%. Tidak ada penduduk Kalurahan Sardonoarjo yang memeluk agama Konghucu maupun aliran kepercayaan. Dengan demikian menurut agama yang dipeluknya, penduduk Kalurahan Sardonoarjo relatif bersifat homogen, atau paling tidak bersifat mayoritas secara signifikan.

Selain menurut agama yang dipeluk, demografi Kalurahan Sardonoharjo dapat pula dilihat dari status perkawinan. Status perkawinan adalah salah satu atribut yang tertera pada e-KTP. Tabel berikut menyajikan uraian jumlah penduduk Kalurahan Sardonoharjo menurut status perkawinan mereka.

Tabel 2.3 Demografi Kalurahan Sardonoharjo Menurut Status Perkawinan

No.	Agama	Jumlah Penduduk (jiwa)			
		L	P	Total	Prosentase
1.	Belum Kawin	5.407	4.837	10.244	43,39 %
2.	Kawin	6.036	5.876	11.912	50,45 %
3.	Cerai Mati	172	820	992	4,2 %
4.	Cerai Hidup	110	209	319	1,35 %

(Sumber: *Buku Profil Desa Sardonoharjo, 2022*)

Menurut data pada tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar penduduk Kalurahan Sardonoharjo berstatus telah menikah (kawin) sebesar 50,45% dari seluruh populasi. Sedangkan jumlah penduduk yang belum kawin sebesar 43,39% dari seluruh populasi. Jumlah penduduk yang telah bercerai, baik karena ditinggal mati maupun cerai hidup jumlahnya sekitar 5,55%. Selain menurut status perkawinannya, demografi Kalurahan Sardonoharjo dapat dilihat menurut pendidikan penduduknya sebagai mana tersaji pada tabel berikut:

Tabel 2.4 Demografi Kalurahan Sardonoharjo Menurut Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (jiwa)			
		L	P	Total	Prosentase
1.	Tidak/Belum Sekolah	2196	2271	4467	18,92 %
2.	Belum Tamat SD/Sederajat	1076	1207	2283	9,67 %
3.	Tamat SD/Sederajat	1111	1308	2419	10,25 %
4.	SMP/Sederajat	1275	1268	2543	10,77 %
5.	SMA/Sederajat	3934	3508	7442	31,52 %

No.	Pendidikan	Jumlah (jiwa)			
		L	P	Total	Prosentase
6.	D-I/II/Sederajat	84	127	211	0,89 %
7.	D-III/Sederajat	348	452	800	3,39 %
8.	S-1/D-IV	1363	1333	2696	11,42 %
9.	S-2	234	163	397	1,68 %
10.	S-3	52	21	73	0,31 %

(Sumber: *Buku Profil Desa Sardonoarjo, 2022*)

Tabel di atas memaparkan bahwa sebagian besar penduduk Kalurahan Sardonoarjo berlatar pendidikan terkakhir SMA/Sederajat dengan jumlah 7442 jiwa, atau 31,52% hampir sepertiga dari seluruh populasi. Selanjutnya, penduduk yang tidak/belum sekolah mengikuti dengan jumlah 4467 jiwa, atau 18,92% dari populasi. Sedangkan paling kecil adalah penduduk berlatar belakang pendidikan S-3 yang berjumlah 73 jiwa, atau 0,31% dari populasi. Pada tabel selanjutnya disajikan demografi Kalurahan Sardonoarjo menurut pekerjaan penduduknya.

Tabel 2.5 Demografi Kalurahan Sardonoarjo Menurut Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (jiwa)			
		L	P	Total	Prosentase
1.	Belum/Tidak Bekerja	2389	2310	4699	19,9 %
2.	Pelajar/Mahasiswa	2363	2212	4575	19,38 %
3.	Mengurus Rumah Tangga	4	3193	3197	13,54 %
4.	Karyawan Swasta	2262	1401	3663	15,51 %
5.	Wiraswasta	1015	507	1522	6,45 %
6.	Petani	449	358	807	3,42 %
7.	Buruh Tani	218	228	446	1,89 %
8.	Buruh Lepas	1149	430	1579	6,69 %
9.	PNS	416	276	692	2,93 %
10.	Pensiunan	344	96	440	1,86 %
11.	Guru	47	128	175	0,74 %
12.	Pedagang	61	117	178	0,75 %
13.	Polisi (Anggota Polri)	100	2	102	0,43 %
14.	Tentara (Anggota TNI)	110	4	114	0,48 %
15.	Perawat	5	20	25	0,11 %
16.	Dokter	29	49	78	0,33 %
17.	Dosen	92	53	145	0,61 %

(Sumber: *Buku Profil Desa Sardonoarjo, 2022*)

Data yang tersaji pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Kalurahan Sardonoarjo belum/tidak bekerja mencapai 4699 jiwa atau 19,9% dari populasi, diikuti pelajar/mahasiswa sejumlah 4575 jiwa atau 19,38% dari populasi. Profesi yang banyak disandang oleh penduduk Kalurahan Sardonoarjo adalah karyawan swasta sejumlah 3663 jiwa atau 15,51% dari populasi, dan mengurus rumah tangga sejumlah 3197 jiwa atau 13,54% dari populasi. Sedangkan profesi-profesi lainnya digeluti oleh penduduk Kalurahan Sardonoarjo dengan prosentase < 10% dari jumlah populasi.

3. Sarana dan Prasarana

Kalurahan Sardonoarjo memiliki sarana dan prasarana atau infrastruktur untuk menunjang kegiatan masyarakatnya. Data mengenai sarana dan prasarana fisik di Kalurahan Sardonoarjo tersaji pada tabel berikut.

Tabel 2.6 Sarana dan Prasarana di Kalurahan Sardonoarjo

No.	Jenis Infrastruktur	Jumlah
1.	Pemerintahan:	
	a. Kantor Kecamatan	1
	b. Kantor Desa	1
	c. Balai Desa	1
	d. Polsek	1
	e. Koramil	1
2.	Pendidikan:	
	a. SD/MI	12
	b. SMP/MTs	5
	c. SMA/SMK/MA	1
	d. Perguruan Tinggi	1
3.	Tempat Ibadah:	
	a. Masjid	36
	b. Mushola	11
	c. Langgar	41

No.	Jenis Infrastruktur	Jumlah
4.	Kesehatan:	
	a. Posyandu	24
	b. Pelayanan KB	1
	c. Puskesmas	1
	d. Rumah Sakit	1
	e. Apotek	5
5.	Ekonomi:	
	a. Pasar	1
	b. Komplek Pertokoan	2
	c. Losmen/Penginapan	7
	d. Swalayan/Minimarket	16
	e. Toko/Warung Kelontong	61
	f. Restoran/Rumah Makan	5
	g. Bank	3

(Sumber: *BPS Sleman, 2022*)

Dari data yang tersaji pada tabel 6 diketahui Kalurahan Sardonoarjo memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap, yang meliputi sarana dan prasarana bidang pemerintahan, pendidikan, tempat ibadah, kesehatan, dan ekonomi. Pada bidang pemerintahan Kalurahan Sardonoarjo memiliki satu kantor kecamatan, yaitu Kapanewon Ngaglik, yang menandakan bahwa Kalurahan tersebut merupakan pusat dari Kapanewon Ngaglik. Oleh sebab itu, di Kalurahan Sardonoarjo juga terdapat kantor kepolisian sektor (Polsek) dan markas komando rayon militer (Koramil). Lokasi dari beberapa kantor instansi pemerintah tersebut berdekatan, dan berbagi halaman dan pintu masuk dengan Kantor Kalurahan Sardonoarjo, dan Kantor Pos. Gerbang pintu masuk tersebut tampak pada foto di gambar berikut:



Gambar 2.2 Gerbang Masuk Kantor Kalurahan Sardonoarjo
(Sumber: dokumentasi pribadi peneliti)

Pada bidang pendidikan, sarana dan prasarana pada tiap jenjang mulai dari SD/Sederajat hingga perguruan tinggi ada di Kalurahan Sardonoarjo. Namun demikian, untuk tempat ibadah hanya tersedia bagi pemeluk agama Islam. Hal itu dapat dipahami karena jumlah penduduk Kalurahan Sardonoarjo lebih dari 95% merupakan pemeluk agama Islam. Pada bidang kesehatan, jumlah posyandu cukup banyak yaitu 24 buah. Terdapat pula puskesmas dan rumah sakit yang ditunjang dengan apotek berjumlah 5 buah.

Pada sektor ekonomi keberadaan warung kelontong cukup banyak yaitu sejumlah 61 buah. Terdapat pula swalayan/minimarket yang juga relatif banyak sejumlah 16 buah. Terdapat pasar tradisional 1 buah dan juga

komplek pertokoan sejumlah 2 buah. Jumlah penginapan/losmen juga relatif banyak sejumlah 7 buah. Warung makan atau restoran berjumlah 5 buah. Dan sebagai pendukung perekonomian terdapat bank sejumlah 3 buah. Keberadaan sarana dan prasarana perekonomian tersebut menandakan bahwa Kalurahan Sardonoarjo cukup maju pada sektor perekonomian.

C. Struktur Organisasi Kalurahan Sardonoarjo

Kalurahan Sardonoarjo memiliki struktur vertikal dengan puncak pimpinan adalah seorang lurah. Dalam menjalankan pemerintahan Lurah berkoordinasi dengan Badan Permusyawaratan Kalurahan (BPKal). BPKal adalah suatu lembaga yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Kalurahan berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis. BPKal memiliki struktur terpisah dari Kalurahan. Strukturnya terdiri dari ketua, wakil ketua, sekretaris, dan anggota. Tugas dan fungsi BPKal adalah membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Kalurahan bersama Lurah; menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat kalurahan, dan melakukan pengawasan kinerja Lurah. Adapun struktur pemerintahan Kalurahan Sardonoarjo dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kalurahan Sardonoarjo
(Sumber: *Kalurahan Sardonoarjo*, 2022)

Merujuk pada skema struktur organisasi Kalurahan Sardonoarjo yang disajikan oleh Gambar 2, Lurah sebagai pimpinan puncak membawahi secara langsung Carik, Jagabaya, Ulu-ulu, Kamituwa, dan para Dukuh di Kalurahan Sardonoarjo. Carik dalam melaksanakan tugasnya membawahi secara langsung Kaur Danarta, Kaur Tata Laksana, dan Kaur Pangripta. Setiap jabatan tersebut memiliki staf yang merupakan pegawai kalurahan. Dalam Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2020 tentang Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kalurahan, diuraikan tugas dan fungsi dari tiap-tiap jabatan dalam struktur organisasi Kalurahan di Sleman sebagai berikut:

1. Lurah, yaitu sebutan untuk Kepala Desa merupakan pejabat pemerintah kalurahan yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk

menyelenggarakan rumah tangga kalurahannya dan melaksanakan tugas dari pemerintah dan pemerintah daerah.

2. Carik, yaitu sebutan untuk Sekretaris Desa merupakan unsur staf yang membantu Lurah dalam menyelenggarakan tugas kewajibannya.
3. Tata Laksana, yaitu sebutan untuk Urusan Tata Usaha dan Umum merupakan unsur staf sekretariat yang membantu Carik dalam melaksanakan urusan tata usaha dan umum yang dipimpin oleh Kepala Urusan Tata Laksana.
4. Danarta, yaitu sebutan untuk Urusan Keuangan merupakan unsur staf sekretariat yang membantu Carik dalam melaksanakan urusan keuangan yang dipimpin oleh Kepala Urusan.
5. Pangripta, yaitu sebutan untuk Urusan Perencanaan merupakan unsur staf sekretariat yang membantu Carik dalam melaksanakan urusan perencanaan yang dipimpin oleh Kepala Urusan Pangripta.
6. Jagabaya, yaitu kepala Seksi Pemerintahan merupakan unsur pembantu Lurah sebagai pelaksana tugas operasional bidang pemerintahan.
7. Ulu-ulu, yaitu kepala Seksi Kesejahteraan merupakan unsur pembantu Lurah sebagai pelaksana tugas operasional bidang kesejahteraan.
8. Kamituwa, yaitu kepala Seksi Pelayanan merupakan unsur pembantu Lurah sebagai pelaksana tugas operasional bidang pelayanan.
9. Dukuh, yaitu unsur pembantu Lurah sebagai satuan tugas kewilayahan dalam pelaksanaan tugas di wilayah padukuhan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil yang telah diperoleh berikut pembahasannya maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Dalam pelayanan e-KTP, Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo tidak berperan sebagai regulator, melainkan sebagai pelaksana dari aturan dan prosedur pengurusan e-KTP yang telah ditentukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman.
2. Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo telah menjalankan peran sebagai fasilitator dalam pengurusan e-KTP secara baik, yaitu dengan telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, dan juga telah menciptakan situasi tertib, nyaman, dan aman dalam pengurusan e-KTP oleh para warganya.
3. Sebagai dinamisator, Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo juga telah menjalankannya secara baik, yaitu dengan menggerakkan partisipasi aktif dari masyarakat untuk mensosialisasikan aturan dan prosedur pengurusan e-KTP, serta membangun kesadaran tinggi warganya untuk segera mengurus e-KTP begitu menginjak usia 17 tahun.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang diperoleh terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan, yaitu sebagai berikut:

1. Masih diperlukan sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi kependudukan digital kepada warga karena masih banyak warga yang belum memahami penggunaan aplikasi tersebut. Oleh sebab itu disarankan Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo untuk menjalankan fasilitator dan dinamisator dalam mengatasi permasalahan tersebut.
2. Pemerintah Kalurahan Sardonoarjo masih perlu melengkapi fasilitas serta sarana dan prasarana yang secara khusus disediakan untuk melayani warga berkebutuhan khusus, ODGJ, penyandang disabilitas, lansia, dan sedang menderita sakit yang membutuhkan pelayanan khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Azis, M. V. (2022). Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat Petani di Desa Kertamukti Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, VII(01).
- Alawiyah, T. (2019). *Status Perangkat Desa Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Mataram: Universitas Mataram.
- Aler, Y. S., Rumapea, P., & Ogotan, M. (2016). Peranan Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Masyarakat di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 1(1), 1-8.
- Anisykurlillah, I., Wahyudin, A., & Kustiani. (2013). Pengaruh Role Stressor Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Jawa Tengah. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 5(2), 109-120.
- BPS Sleman. (2022). *Kecamatan Ngaglik Dalam Angka 2021*. Sleman: BPS Sleman.
- Daryanto, & Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, R. P., & Hidayah, S. N. (2019). *Studi Kasus: Metode Penelitian Kualitatif Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)*.
- Febrianty. (2012). Pengaruh Profesionalisme Auditor Terhadap Pertimbangan Tingkat Materialitas Audit Atas Laporan Keuangan. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 2(2), 318-330.
- Fitriyah, N., Krisnando, G., Falimu, Daud, R., Winangsih, R., & Kania, N. (2020). *Metode Penelitian Ilmu Komunikasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Jamaludin, A. N. (2015). *Sosiologi Perkotaan*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Kalurahan Sardonoarjo. (2022, Juni 20). *Kalurahan Sardonoarjo*. Retrieved from sardonoharjosid: <https://sardonoharjosid.slemankab.go.id>
- Kasmir. (2011). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Managemen (15th Edition)*. New Jersey: Pearson Education.

- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2), 102-110.
- Murdiyatomoko, J. (2007). *Sosiologi: Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Grafindo Pratama.
- Musa, M. (2017). Optimalisasi Peran Pemerintah dalam Pemberdayaan Masyarakat: Sebuah Tawaran dalam Mengentaskan Kemiskinan. *Mawaizh*, 8(1), 107-125.
- Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47-62.
- Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Jurnal Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Perdana, H. (2019). Pelayanan Administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1325-1336.
- Prasetyo, A., & Marsono, M. (2011). Pengaruh Role Ambiguity dan Role Conflict Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*, 7(2), 147-163.
- Raintung, A., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2021). Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Kelompok Tani di Desa Mobuya Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Governance*, 1(2), 1-9.
- Rasyid, R. (2010). *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianto, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Solehan, M. (2014). *Penyelenggaraan Pemerintah Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Setara Press.
- Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Jurnal Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi* . Bandung: Alfabeta.
- Susana, V. (2020). *Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot, Kecamatan Kuta Cot Glie, Kabupaten Aceh Besar*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Syafi'i, I. K. (2017). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Tamawiwi, R. (2015). Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 1(2), 1-12.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusuf, I. (2014). *Peran dan Fungsi Pemerintahan dalam Proses Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Press.