

**PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGURUSAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

(Studi Penelitian di Desa Sidoluhur, Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman)

SKRIPSI



Disusun oleh:

IKA FITRIANI

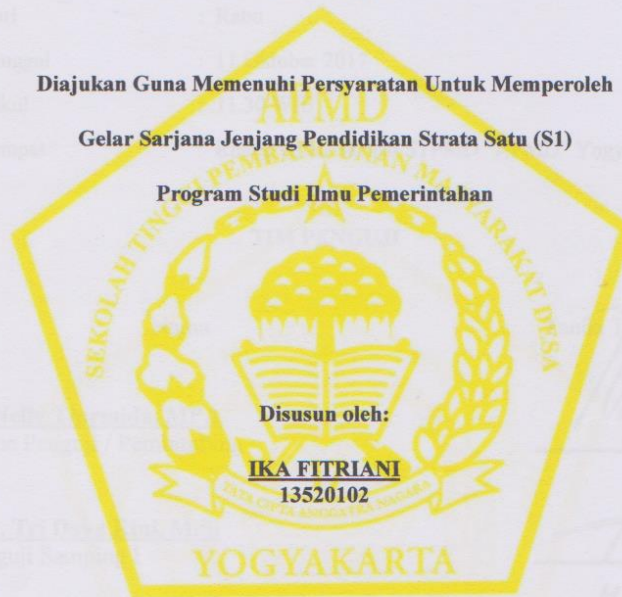
13520102

**JENJANG PENDIDIKAN S-1 ILMU PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “AMPD”
YOGYAKARTA
TAHUN 2017**

**PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGURUSAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**
(Studi Penelitian di Desa Sidoluhur, Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman)

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

IKA FITRIANI
13520102

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

2017



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 11 Oktober 2017
Pukul : 11.30 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. <u>Ir. Nelly Tiurmida, MPA</u> Ketua Penguji / Pembimbing	
2. <u>Dra. Tri Daya Rini, M.Si</u> Penguji Samping I	
3. <u>Drs. Sumarjono, M.Si</u> Penguji Samping II	



Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan


Gregorius Saldan, S.IP., M.A.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ika Fitriani

NIM : 13520102

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Pelayanan Pemerintah Desa dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Desa Sidoluhur, Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman”** adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Yogyakarta, 20 Oktober 2017

Yang Membuat Pernyataan


Ika Fitriani
13520102

MOTTO

Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.

✂ *Filipi 4:13* ✂

Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya di dapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya.

✂ *Abraham Lincoln* ✂

Waktu akan selalu tersedia bagi mereka yang mau memanfaatkannya.

✂ *Leonardo da Vinci* ✂

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas setiap berkat, rahmat, serta tuntunan-Nya selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin mempersembahkan skripsi ini sebagai wujud rasa terima kasih saya kepada:

1. Orang tua tersayang Bapak Ignatius Bikarto dan Ibu Margareta Suwarni yang selama ini mendukung, membantu, dan mendoakan saya selama proses perkuliahan, dan beliau berdua yang sejak dulu merawat dan membesarkan saya, mendidik, membimbing, menasihati, membiayai, dan tidak bosan mendoakan dan menyayangi saya.
2. Bapak Kirno dan Mamah Pujiyati Suwartinah yang telah melahirkan saya, yang selalu menyayangi saya, meberikan dukungan dan mendoakan saya dari jauh.
3. Adik-adik tercinta Kurniawan Dwi Anggara, Indah Trisanti, dan Desti Catriyani, serta Kakak (Alm) Yohanes Rinto Umbaran Widagdo.
4. Seluruh keluarga dan sanak saudara di Jogja dan Bekasi yang telah memberikan *support* dan doa dalam proses perkuliahan.
5. Sahabat-sahabat masa perkuliahan Wening, Lita, Riana, Ulfi, Twintra, Bayu, Kristi, Dewi, Iin, Yogi, Wulan, Kristin Putri, Jessica, Dominikus, Albertus, Aryo Martines, Aderizal, Iva, Ayu Astuti, Candra, Edi Bulang, Firdi, Ade Parici, Fina, Tomas, Frid, Kak Riza, Mas Dian, Mbak Iin, Kak Fitri dan Jeschinta Intan yang

telah setia menemani dan membantu proses penelitian skripsi ini, serta teman-teman APMD , kakak tingkat, dan asik tingkat lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang selalu mendukung saya, memberikan semangat, bantuan pemikiran dan pengetahuan dalam mengerjakan skripsi ini.

6. Teman-teman KOMAP STPMD “APMD” tahun 2015-2016 terima kasih atas semua pengalaman organisasi bersama, dan terima kasih atas dukungannya selama ini.
7. Sahabat sekaligus sista-sistaku, Kakak Tyas Aminingrum, Desi “Ecik”, Putri Handayani, Dian Franciska, Candra Novita, terima kasih atas semangat, dukungan, dan doa yang kalian berikan pada saya selama ini.
8. Sahabat sekaligus keluarga dari Lambanapu Sumba Timur, Ben Panda, Kakak Dokter Narny, Armen, Kak Edi, Kak Domi, Kak Lius terima kasih kalian sudah mau menerima saya sebagai saudara, terima kasih atas dukungan, semangat, dan doa dari kalian semua, dan juga untuk Kakak Ardy Dongga (Umbu) yang selalu setia menemani kesana-kemari, menyayangi, menjaga, mengorbankan tenaga, pikiran dan materi, menasihati, memberikan semangat, dan mendoakan saya, terima kasih.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kemudahan yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.

Tentu saja skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos, M.Si, selaku ketua STPMD “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP., MA, selaku ketua Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta.
3. Ibu Ir. Nelly Tiurmida, MPA yang telah bersedia menjadi dosen pembimbing skripsi sekaligus Ibu yang selalu sabar membimbing dan memberi motivasi kepada penulis dalam mendukung selesainya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Tri Daya Rini, M.Si selaku dosen Penguji Samping I, yang telah bersedia menguji penulis dan memberikan masukan.
5. Bapak Drs. Sumarjono, M.Si selaku dosen Penguji Samping II, yang telah bersedia menguji penulis dan memberikan masukan.
6. Semua dosen jurusan Ilmu Pemerintahan dan Keluarga Besar STPMD “APMD” Yogyakarta yang telah membekali ilmu yang sangat berguna dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan memeberikan pengetahuan serta

pengalaman yang dapat membantu mmeperlancar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh staff STPMD “APMD” yang telah membantu melayani penulis untuk proses perkuliahan.
8. Bapak Hernawan Zudanto, S.E. selaku Kepala Desa Sidoluhur yang telah memberikan izin penelitian dan dapat bekerja sama dalam penelitian ini, serta memberikan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, masukan, ide-ide, dan saran yang diberikan kepada penulis untuk proses penyelesaian skripsi ini.

Demikian skripsi ini penulis buat, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam hal penulisan, maka penulis sangat mengharapkan masukan dan saran serta kritikan yang membangun dari pembaca, agar karya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan almamater STPMD “APMD” Yogyakarta. Terima kasih.

Yogyakarta, 20 Oktober 2017

Penulis,

Ika Fitriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kajian Pustaka	9
1. Pelayanan Publik.....	9
2. Asas Pelayanan Publik	11
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik	13
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	15
5. Kualitas Pelayanan	17

6. Pemerintah Desa	19
7. Administrasi Kependudukan	20
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	22
G. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Lokasi Penelitian.....	24
3. Unit Analisis	24
4. Teknik Pengumpulan Data	25
5. Teknik Analisis Data.....	26
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	28
A. Sejarah dan Kondisi Umum Wilayah.....	28
B. Keadaan Geografis	29
C. Kondisi Demografis	30
D. Kondisi Sosial Ekonomi.....	34
E. Kesenian dan Kebudayaan	35
F. Pemerintahan	37
G. Organisasi	38
H. Sarana dan Prasarana.....	39
I. Visi dan Misi Desa Sidoluhur	45
J. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sidoluhur.....	45
K. Tugas dan Fungsi Pokok Perangkat Desa	48
L. Tata Kerja Pemerintah Desa Sidoluhur	57
M. Administrasi Pemerintahan Desa	59

N. Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sidoluhur.....	61
BAB III ANALISIS PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.....	80
A. Deskripsi Informan.....	80
1. Informan Berdasarkan Usia.....	83
2. Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	84
3. Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	85
4. Informan Berdasarkan Pekerjaan dan Jabatan.....	86
B. Pelayanan Pemerintah Desa dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan.....	88
1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Pemerintah Desa dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan	91
2. Kejelasan Prosedur Pelayanan Pemerintah Desa dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan	95
a. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran.....	95
b. Pelayanan Surat Keterangan Kematian	98
c. Pelayanan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP).....	100
d. Pelayanan Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga (KK).....	
e. Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	102
f. Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Nikah.....	104
g. Pelayanan Surat Pengantar Cerai	106
h. Pelayanan Surat Keterangan Pindah.....	111
BAB IV PENUTUP	117

C. Kesimpulan.....	117
D. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk di Desa Sidoluhur Tahun 2016.....	31
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia di Desa Sidoluhur Tahun 2016.....	32
Tabel 2.3 Pendidikan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2016.....	33
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2016	34
Tabel 2.5 Jumlah Padukuhan, RT, dan RW di Desa Sidoluhur 2016.....	37
Tabel 2.6 Organisasi Masyarakat di Desa Sidoluhur 2016.....	38
Tabel 2.7 Sarana Pendidikan Umum di desa Sidoluhur Tahun 2016	40
Tabel 2.8 Tenaga Kesehatan di Desa Sidoluhur Tahun 2016.....	41
Tabel 2.9 Sarana Kesehatan di Desa Sidoluhur Tahun 2016.....	42
Tabel 2.10 Sarana Olahraga di Desa Sidoluhur Tahun 2016.....	43
Tabel 3.1 Informan Berdasarkan Usia, Pendidikan,dan Pekerjaan	81
Tabel 3.2 Informan Berdasarkan Kelompok Usia	83
Tabel 3.3 Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 3.4 Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	85
Tabel 3.5 Informan Berdasarkan Pekerjaan dan Jabatan	86

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sidoluhur	47
Bagan 2.2 Alur Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	72
Bagan 2.3 Alur Pelayanan Surat Keterangan Kematian	73
Bagan 2.4 Alur Pelayanan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk	74
Bagan 2.5 Alur Pelayanan Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga	75
Bagan 2.6 Alur Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	76
Bagan 2.7 Alur Pelayanan Surat Pengantar Nikah	77
Bagan 2.8 Alur Pelayanan Surat Pengantar Cerai	78
Bagan 2.9 Alur Pelayanan Surat Keterangan Pindah.....	79

INTISARI

Administrasi kependudukan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di desa baik mengenai penduduk sementara, penambahan, dan pengurangan penduduk maupun perkembangan penduduk. Administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Selain itu pemerintah desa juga memiliki kewajiban tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat desa. Kegiatan pengurusan administrasi kependudukan tidak lepas dari proses pelayanan yang terjadi antara pemerintah desa dengan masyarakat. Pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien menjadi tolok ukur keberhasilan suatu pelayanan publik, khususnya pelayanan tentang administrasi kependudukan di Desa Sidoluhur. Oleh karena itu masyarakat selalu menuntut kualitas pelayanan publik yang memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat. Akan tetapi pelayanan di Desa Sidoluhur masih dikeluhkan oleh masyarakat, seperti ketidakdisiplinan jam kerja pegawai pemerintah desa, kurangnya fasilitas penunjang pelayanan seperti tidak tersedianya mesin fotokopi, belum adanya *website* desa, serta ruang tunggu yang sempit. Mengingat fungsi utama pemerintah desa adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini yang mendorong peneliti mengadakan penelitian di Desa Sidoluhur, untuk mengetahui pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Sidoluhur.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjabarkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat terkait dengan prosedur pengurusan administrasi kependudukan di Desa Sidoluhur. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan dalam menentukan informan peneliti menggunakan Purposive Sampling Technique sebanyak 20 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis data secara kualitatif.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Desa Sidoluhur belum sepenuhnya baik karena masih ada keluhan-keluhan dari informan yang perlu diperhatikan lagi sebagai bahan untuk menetapkan peraturan atau kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Prosedur pengurusan surat-surat administrasi kependudukan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Sosialisasi perlu digalakkan di tingkat dusun agar informasi mengenai prosedur dan persyaratan tentang pengurusan administrasi kependudukan dapat diketahui dan dipahami oleh seluruh masyarakat. Selain itu pemerintah desa harus meningkatkan profesionalisme masing-masing aparat Pemerintah Desa Sidoluhur sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan melakukan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur pemerintah desa sesuai dengan bidangnya.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA SIDOLHUR

A. Latar Belakang Masalah

Peran pemerintah desa sebagai pengayom masyarakat di tingkat desa adalah menyediakan pelayanan kepada masyarakatnya serta menyejahterakan masyarakat desanya. Kesejahteraan masyarakat akan terwujud apabila kebutuhan masyarakat desa dapat terpenuhi, yakni terpenuhi hak-haknya sebagai warga, bebas berpendapat dan menyampaikan aspirasi, serta mendapatkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah desa. Hal ini sangat berkaitan erat dengan peran pemerintah desa dalam melayani dan mengayomi masyarakat desa. Dalam kinerjanya, pemerintah desa harus profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggung jawab. Seperti yang sudah dijelaskan didalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 24 yang mengamanatkan Penyelenggaraan Pemerintah Desa berdasarkan asas: kepastian hukum; tertib penyelenggaraan pemerintahan; tertib kepentingan umum; keterbukaan; proporsionalitas; profesionalitas; akuntabilitas; efektivitas dan efisiensi; kearifan lokal; keberagaman; dan partisipatif, dengan demikian diharapkan pelayanan di desa mengalami peningkatan dan juga dapat menyejahterakan masyarakatnya.

Pemerintah Desa dalam melayani masyarakat tentunya harus sepenuh hati sehingga hubungan antara pemerintah dan masyarakat akan selaras seperti

yang dicita-citakan oleh setiap elemen di suatu desa. Oleh karena itu pelayanan pemerintah kepada masyarakat harus dimaksimalkan agar masyarakat merasa kebutuhannya terpenuhi dengan layak. Namun jika dilihat secara umum yang terjadi di berbagai desa di Indonesia selama ini justru anggapan tentang orang-orang yang menjabat di kantor desa harus dihormati sebagai pejabat dan orang dengan pangkat atau jabatan yang tinggi. Sehingga justru masyarakat seolah-olah yang menjadi pelayan para pejabat, melihat hal tersebut penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa ternyata masih dihadapkan pada pelayanan yang belum melayani masyarakat secara optimal.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah desa dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), , Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan pelayanan yang

direkomendasikan antara lain: pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, serta izin usaha.

Pelayanan publik dalam hal ini pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk melayani masyarakat perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi indikator pelayanan yang baik yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, serta kemudahan mendapatkan pelayanan seperti yang diamanatkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan masyarakat telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelaksanaan administrasi di tingkat Desa atau Kelurahan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Pasal 1 menyatakan “Administrasi Kelurahan adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa”. Kemudian pada Pasal 2 menyatakan Administrasi Pemerintahan Desa meliputi : Administrasi Umum; Administrasi Penduduk; Administrasi Keuangan; Administrasi Pembangunan; Administrasi Lainnya. Keberadaan pemerintah desa yang disertai tugas dalam bidang administrasi kependudukan menduduki

posisi yang sangat penting karena sebagai unit pemerintahan yang paling mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input kepada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijakan daerah maupun nasional untuk memenuhi kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya, terutama yang berhubungan dengan pengurusan administrasi penduduk semakin dituntut bekerja keras dan memiliki kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Pada dasarnya penyelenggaraan administrasi kependudukan mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan desa. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam pembangunan menuju tata pemerintahan yang baik. Berlakunya otonomi daerah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dimana otonomi daerah didefinisikan sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pemerintah desa di bawah pemerintah daerah mempunyai hak dan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Pelayanan di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat, jelas, dan ramah seperti yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kejelasan prosedur dan persyaratan dalam pengurusan administrasi kependudukan belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat Desa Sidoluhur, sehingga proses pelayanan pengurusan administrasi kependudukan seringkali mengalami kendala. Kendala-kendala yang bermula dari ketidakpahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan mengurus administrasi kependudukan di Desa Sidoluhur akan menjadi masalah yang berkepanjangan jika tidak segera diatasi.

Dari beberapa kasus yang penulis temukan ketika melakukan penelitian awal dengan mewawancarai beberapa warga Desa Sidoluhur, bahwa mereka sering kali menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan karena petugas yang bekerja di kantor desa belum datang. Hal ini menunjukkan bahwa sikap aparat pemerintah desa belum menunjukkan kedisiplinan dan masalah kurangnya rasa disiplin ini akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan pemerintah desa. Masalah lainnya yang penulis temui yaitu bahwa warga yang ingin mengurus kepentingan administrasi tidak didahulukan karena ada warga lain yang juga

ingin mengurus yang ternyata adalah sanak saudara dari pegawai yang bekerja di kantor desa tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat golongan bawah atau yang tidak mempunyai koneksi dengan “orang dalam” atau aparat pemerintah desa tidak dilayani secara adil sehingga warga seringkali kecewa dengan perilaku yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah desa yang ada di kantor desa. Masalah lain yang penulis temukan di kantor Desa Sidoluhur terkait dengan informasi pelayanan administrasi kependudukan yaitu bahwa belum ada penempelan alur atau tata cara pengurusan surat-surat seperti untuk mengurus surat pengantar KTP, KK, Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Cerai, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan Surat Keterangan Pindah, yang ditempel di papan pengumuman hanyalah syarat untuk membawa surat pengantar dari RT, RW, dan Dukuh. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat bingung dan tidak mengetahui tata cara untuk mengurus surat-surat yang berhubungan dengan administrasi kependudukan.

Dari beberapa permasalahan yang ada di kantor Desa Sidoluhur bahwa dalam memberi pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan ternyata belum memuaskan. Hal tersebut dipengaruhi oleh aparat pemerintah desa yang belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa Sidoluhur juga belum memadai, sehingga proses pelayanan menjadi tidak optimal.

Sebagai aparatur pemerintah desa, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena merupakan

kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi melihat dan mendengar fakta dari berbagai media massa bahwa yang terjadi saat ini masih dijumpai kelemahan yang secara umum terkait dengan pelayanan aparatur pemerintah termasuk aparatur pemerintah desa yang belum efektif. Kelemahan tersebut diantaranya pelayanan yang rumit dan tidak sederhana, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur dalam memperoleh pelayanan, pelayanan yang kurang efisien, serta masih kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan yang bersifat diskriminatif, serta adanya beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan itu sendiri antara lain dari masyarakat, kemampuan pegawai, peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang mendukung. Kelemahan-kelemahan yang ada di Desa Sidoluhur sendiri berasal dari aparat pemerintah desanya, dimana aparat pemerintah desa dalam melayani masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan masih belum optimal dikarenakan masih ada warga yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan tidak ramah, tidak sopan, pelayanan memakan waktu yang cukup lama karena sikap kurang disiplin aparat pemerintah desa, serta masih adanya diskriminasi dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, peran para aparat pemerintah desa semakin penting dan sangat menentukan kemajuan suatu unit pemerintahan. Maka, diperlukan aparat pemerintah desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Pemerintah desa sebagai penyedia layanan publik di desa yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana prosedur pelayanan pemerintah desa dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Sidoluhur, Kecamatan Godean, Kabupaten Sleman?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menjabarkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat terkait dengan prosedur pengurusan administrasi kependudukan di Desa Sidoluhur Kecamatan Godean Kabupaten Sleman.