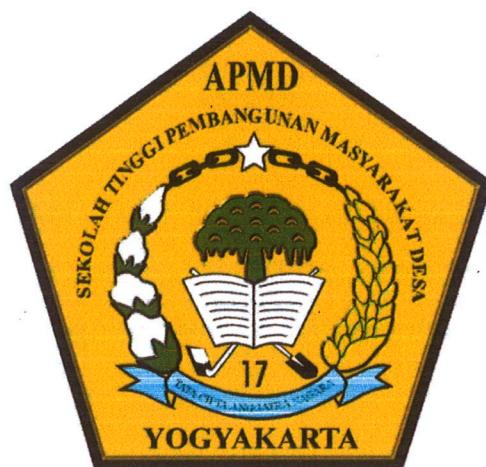


SKRIPSI
KINERJA PEMERINTAH KALURAHAN DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KALURAHAN TRIWIDADI
KAPANEWON PAJANGAN KABUPATEN BANTUL



DISUSUN OLEH:
RUDIANTO LOKA
21520114

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA SATU
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2025



HALAMAN JUDUL

KINERJA PEMERINTAH KALURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KALURAHAN TRIWIDADI KAPANEWON PAJANGAN KABUPATEN BANTUL

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (S-1)**

Program Studi Ilmu Pemerintahan

**DISUSUN OLEH:
RUDIANTO LOKA**

21520114

YOGYAKARTA

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

2025

HALAMAN PENGESAHAN

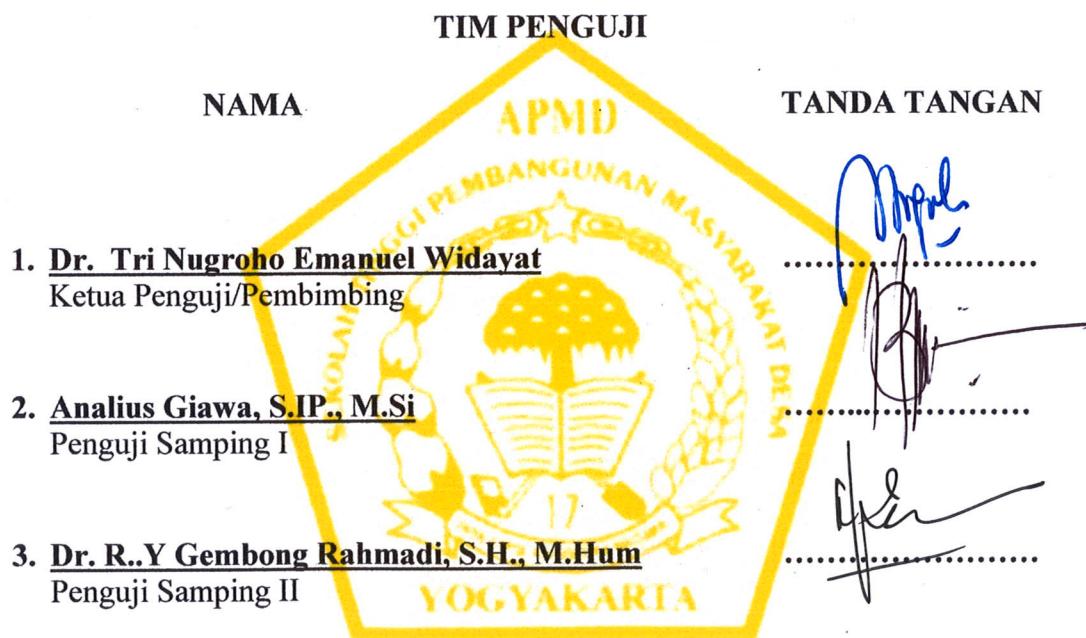
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 7 Maret 2025

Jam : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta



Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Gregorius Sahdan, S.I.P., M.A.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rudianto Loka

Nim : 21520114

Program Studi : Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Kinerja Pemerintah Kalurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kalurahan Triwidadi Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul**" adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 Februari 2025



Rudianto Loka
NIM: 21520114

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : Rudianto loka
NIM : 21520114
Telp : 081337127502
Email : rudiloka172@gmail.com
Program Studi : Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi
Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Dengan ini memberikan ijin dan hak kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta untuk menyimpan, mengalih-media atau memformat-kan, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“(Kinerja Pemerintah Kalurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kalurahan Triwidadi Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul)”

Ijin dan hak sebagaimana tersebut di atas termasuk juga **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)**

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi apabila dikemudian hari timbul segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 27 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Rudianto Loka
NIM. 21520114

MOTTO

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit”
(Rudianto Loka)

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”
(Filipi 4:6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan semua ini teruntuk yang kucintai
Mereka yang bercucur keringat demi aku,
Mereka yang berdoa tanpa aku memintanya,
Mereka terkadang sakit karena aku,
Mereka yang tiada henti mengajarku menghargai pentingnya pendidikan,
Mereka adalah kedua orang tuaku
Papaku (Simon Japa Loka), Mamaku (Ribka Rangga Bella)

Adikku

Immanuel Loka

Atri Jerry Loka

Inggiana Loka

Ucapan terimakasih sepertinya tidak cukup untuk menggambarkan dukungan
kalian atas semua perjuanganku hingga saat ini. Semoga Tuhan Yesus Memberkati
semua dukungan yang diberikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul “Kinerja Pemerintah Kalurahan Triwidadi Dalam Pelayanan Publik”. Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”
2. Kepada Bapak Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Kepada Bapak Dr. Tri Nugroho Emanuel Widayat selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membantu, membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Kepada Bapak Analius Giawa, S.IP., M.Si selaku dosen pengaji Samping I
5. Kepada Bapak Dr. R..Y Gembong Rahmadi, S.H., M.Hum selaku dosen pengaji Samping II
6. Kepada Bapak Dr. Tri Nugroho Emanuel Widayat selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan membantu, membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Kepada Staf Pengajar di Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.

9. Kepada Kedua Orang Tua saya yang sangat luar biasa Yaitu Bapak Simon Japa Loka dan Ibu Ribka Rangga Bella, Adik Saya Nuel, Jerry, Inggi dan Kekasih Saya Hendrika Nining Trifeni, dan segenap keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil, serta motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis dalam menyajikan tulisan ilmiah yang baik. Semoga Tuhan Yang Maha Esa, membalas semua budi baik atas segala amal baik yang telah diberikan dan semoga Skripsi ini berguna bagi semua pihak yang membutuhkan dan pihak yang memanfaatkan.

Yogyakarta, 27 Februari 2025

Penulis,



Rudianto Loka

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Fokus Penelitian	7
D. Tujuan penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
F. Literatur Review	9
G. Kerangka Konsep.....	14
1. Kinerja.....	14
2. Kebijakan Publik	19
3. Pelayanan Publik	23
H. Metode Penelitian	26
1. Jenis Penelitian.....	26

2. Objek Penelitian	27
3. Subjek Penelitian.....	28
4. Teknik Pengumpulan Data	29
5. Teknik Analisis Data	30
BAB II PROFIL KALURAHAN TRIWIDADI	33
A. Sejarah Kalurahan	33
B. Kondisi Geografis	37
1. Letak Desa dan Batas Desa.....	37
2. Luas dan Lahan Desa.....	38
C. Kondisi Demografis	41
1. Data Penduduk menurut Jenis Kelamin	41
2. Data penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	42
3. Data menurut Mata Pencaharian	43
4. Data Penduduk menurut Agama.....	44
D. Keadaan Sosial dan Budaya	44
1. Sosial Politik	44
2. Sosial Budaya.....	45
E. Keadaan Ekonomi	46
F. Pemerintah Desa	48
1. Struktur Organisasi Pemerintah Kalurahan Triwidadi	48
2. Tugas dan Fungsi Kepala Desa/Lurah.....	50
3. Tugas dan Fungsi Sekretaris Desa.....	51
4. Tugas dan Fungsi Kepala Urusan.....	52
5. Tugas dan Fungsi Kepala Seksi.....	53
6. Tugas dan Fungsi Kepala Kewilayahan	54
BAB III KINERJA PEMERINTAH KALURAHAN DALAM	55
PELAYANAN PUBLIK.....	55
A. Kualitas Pelayanan Oleh Perangkat Kalurahan	56
B. Ketepatan Waktu dan Melayani Masyarakat.....	75

BAB IV PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
PANDUAN WAWANCARA	84
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penggunaan Tanah Kalurahan Triwidadi	39
Tabel 2. 2 Pedukuhan di Wilayah Triwidadi	40
Tabel 2. 3 Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 2. 4 Jumlah Penduduk menurut Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 2. 5 Jumlah Penduduk menurut Mata Pencaharian	43
Tabel 2. 6 Jumlah Penduduk berdasarkan Agama.....	44

INTISARI

Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Kegiatan penyelenggaraan pemerintah di Kalurahan Triwidadi dilaksanakan oleh aparatur desa yang terdiri atas Kepala Kalurahan dan Perangkat Desa. Penyelenggaraan pemerintah desa akan tersusun dan semakin terarah lebih baik bahkan lebih maju apabila kinerja segenap aparatur desa dalam memberikan pelayanan tidak lambat, tidak berbelit-belit dan tidak formalitas, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan bersih dari unsur-unsur korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintah desa di Kalurahan Triwidadi haruslah mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumusan masalah Bagaimana kinerja serta apa faktor yang mendukung dan menghambat pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan studi Kinerja Pemerintah Kalurahan Triwidadi Dalam Pelayanan Publik, dengan pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan teknik analisis data. Adapun subjek dalam penelitian ini berjumlah 8 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dilakukan terkait dengan Kinerja Pemerintah Kalurahan Triwidadi dalam pelayanan publik menghasilkan temuan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan, secara umum, pemerintah Kalurahan Triwidadi berusaha untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pihak pemerintah di kalurahan ini telah menunjukkan komitmen yang cukup baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, meskipun ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek. Adapun faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul. Faktor yang mendukung, *pertama* adanya aplikasi dalam pelayanan aplikasi dalam pelayanan dan pemerintah desa telah mengimplementasikan sistem yang mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, baik untuk perekaman KTP baru maupun penggantian KTP atau KK. Kemudian untuk faktor yang menghambat, *pertama*, pemadaman listrik, yang berdampak langsung pada kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya ketergantungan pada infrastruktur dasar seperti pasokan listrik dalam sistem administrasi berbasis teknologi.

Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah Desa, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah bukan hanya sekedar pemerintahan kalurahan, bukan hanya sekadar pemerintah kalurahan, dan bukan pula sekadar pemerintah lurah. Meskipun demikian, pemerintah lurah menempati posisi paling penting dalam kehidupan dikalurahan. Pemerintah Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah Daerah tidak hanya pada Daerah kabupaten dan kota namun juga pada Daerah provinsi Standar pelayanan minimal (SPM) tentu juga harus dimaknai tidak hanya menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah kabupaten/kota saja tetapi juga menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah provinsi. Hal ini juga mengingat bahwa di Daerah provinsi juga tersedia anggaran pendapatan dan belanja Daerah provinsi untuk menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar yang meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, ketenteraman, ketertiban umum, dan pelindungan masyarakat serta sosial. Selain itu, penetapan dan penerapan maka Standar pelayanan minimal (SPM) Daerah provinsi menjadi penting mengingat terdapatnya Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar yang tidak lagi menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota menempatkan pemerintah lurah sebagai pemimpin masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus mengakar dekat dengan masyarakat, sekaligus melindungi, mengayomi, dan melayani kebutuhan warga masyarakat.

Berkaitan dengan ketentuan tersebut, hal ini menunjukkan bahwa, karena masyarakat kalurahan telah berkembang dengan berbagai kegiatan, aparatur kalurahan harus dapat bertanggung jawab atas pelaksanaan urusan dalam melayani masyarakat Triwidadi, pembinaan, pembangunan masyarakat.

Selain kesejahteraan masyarakat, permintaan dan layanan semakin kompleks dan lebih cepat dan akurat layanan administrasi sangat diperlukan masyarakat. kebutuhan layanan masyarakat harus dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam proses menerapkan fungsinya, adalah pemerintah memiliki hak untuk menyesuaikan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dan sesuai dengan penerapan pelayanan administrasi pemerintah.

Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kalurahan Triwidadi untuk melayani administrasi atau memberikan layanan administrasi yang berkaitan seperti pengurusan surat-surat penting oleh masyarakat Triwidadi dilakukan oleh Staf Kalurahan dalam pelayanan. Implementasi pemerintah Kalurahan akan terorganisir dan berorientasi lebih baik atau bahkan lebih maju jika efisiensi semua kalurahan dalam menyediakan layanan tidak lambat, sehingga orang berpikir manfaat mereka dapat dilayani dengan baik dan berdasarkan unsur-unsur korupsi, kolusi, Oleh karena itu, implementasi pemerintah desa di Kalurahan Triwidadi harus sesuai aturan pemerintah yang ditetapkan. Oleh karena itu, seperti fasilitas sudah disediakan pemerintah kalurahan, terutama kepala kalurahan, harus benar-benar melakukan fungsinya dan fungsinya sebagai kepala pemerintah kalurahan, seperti yang ditentukan.

Kinerja pemerintah kalurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan Kalurahan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik dari cara-cara sebelumnya, bahwa paradigma pelayanan publik dirubah dari layani menjadi melayani sikap pemerintah kalurahan yang bersifat ingin dilayani oleh masyarakat dengan baik lagi dari sebelumnya pada peran pemerintah dalam pelayanan publik, pemerintah kalurahan cenderung korupsi, kolusi dan nepotisme dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pemerintah kalurahan. Kenyataan ini bukan rahasia lagi, masyarakat pada umumnya telah mengetahui dan memahami bahwa dalam pelayanan dengan baik supaya tidak ada diakibatkan oleh korupsi, kolusi dan nepotisme tujuan pelayanan publik mencapai masyarakat yang sejahtera adil dan makmur, sehingga pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik harus melayani masyarakat dan untuk dilayani kebutuhan yang menjadi harapan masyarakat.

Tugas pemerintah kalurahan penyelenggraan, pembinaan, pengembangandan fasilitas ekonomi dan pembangunan, ketertiban umum terhadap lembaga kemasyarakatan di wilayah kalurahan sampai sekarang bahwa peranan pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik pada umumnya melayani dengan tempat sebagai mestinya sesuai dengan harapan masyarakat. Sikap pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masih tetap ingin dilayani oleh masyarakatnya dan belum secara prima melayani kepentingan masyarakat, sehingga kinerja pemerintah kalurahan untuk melayani pembangunan di kalurahan. Seharusnya kinerja pemerintah sebagai mesin penggerak utama, dan yang menentukan berhasil tidaknya pembangunan

kalurahan dalam mencapai kesejahteraan rakyat sebagai tujuan akhir dari pelayanan publik. Masalah ini menjadi masalah nasional dalam penyelenggaraan pemerintahan kalurahan, sehingga menarik minat saya melakukan penelitian ini untuk mendalami masalahnya dan melakukan pembahasan untuk menemukan jalan keluar sebagai langkah memecahkan masalah dengan pendekatan teori-teori yang ada.

Pengamatan penulis ketika mengadakan observasi di Kalurahan Triwidadi pada tanggal 16 – 20 Agustus tahun 2024, realitanya dalam lapangan adalah kualitas sumber daya aparatur kalurahan, dibuktikan dengan tingkat pendidikan aparatur pada umumnya lulusan SMA serta orang beberapa lainnya Sarjana, lalu mengenai jam mulai kerja telah ditentukan yaitu pukul 08:00 dan selesai pada pukul 14:00 tetapi kenyataannya sebagian besar dari jumlah perangkat desa yang ada selalu berangkat siang yaitu jam 09:00 dan ada pula yang berangkat lebih dari jam 09:00, kemudian ketika waktu menunjukkan jam pulang kerja, semua perangkat desa pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang telah ditentukan.masyarakat dengan pelayanan yang diberikan karena dalam proses admistrasi terlambat dan menunggu waktu yang lama dengan alasan masih dalam proses. Hal ini yang perlu meningkatkan kualitas pelayanan adalah kinerja dari pemerintah kalurahan selaku pemimpin yang mempunyai tugas mengatur dan mengelola desa sesuai dengan aturan-aturan yang ada agar tujuan yang diharapkan pemerintah desa dapat tercapai.

Sehubungan dengan uraian dan gejala kinerja di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul

“Kinerja Pemerintah Kalurahan dalam Pelayanan Publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Panjangan, Kabupaten Bantul”. Penelitian ini menyoroti kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Mengapa tema ini penting untuk diteliti karena kualitas hidup utama masyarakat, pelayanan publik yang baik berpengaruh langsung terhadap kesejateraan masyarakat, seperti bidang kesehatan, pendidikan, keamanan, dan administrasi kependudukan dan lain-lainnya.

Kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik hak dan kewajiban masyarakat, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Pemerintah kalurahan wajib memastikan hak ini terpenuhi. Pemerintahan kalurahan diwajibkan untuk memiliki standar pelayanan yang jelas dan dapat diakses oleh masyarakat, standar ini meliputi waktu, biaya prosedur, dan kualitas pelayanan. Kinerja pemerintah kalurahan dan pelayanan publik (dalam kenyataan) kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam menyediakan layanan administrasi seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, surat pindah, dan berbagai layanan kependudukan lainnya.

Dalam pelayanan publik kinerja kalurahan masalah yang sering ditemui seperti keterlambatan dalam pelayanan adminisrasi, akte kelahiran, surat pindah dan berbagai layanan, pemerintah kalurahan wajib menyampaikan informasi bagi warga masyarakat yang jelas seperti tentang prosedur pelayanan supaya

masarakat tidak bingung tentang layanan dan supaya dalam pelayanan publik dinilai dengan positif jika mampu memberikan pelayanan yang efesien, transparan, dan inklusif, serta mereka melibatkan masyarakat dalam proses pembangunan dan pengambilan keputusan.

Masalah-masalah yang sering ditemui seperti:

1. Sampah dan Lingkungan

Kalurahan Triwidadi menghadapi tantangan dalam pengelolaan sampah, terutama terkait penutupan Tempat Pembuangan Sampah Terpadu (TPST) Piyungan yang mengakibatkan krisis sampah. Pemerintah dan masyarakat diharapkan melakukan pemilahan dan pengelolaan sampah secara mandiri, termasuk meniru prototipe dari kalurahan lain yang berhasil dalam pengelolaan sampah.

2. Stunting

Meskipun sudah ada penurunan angka stunting di wilayah ini, stunting masih menjadi masalah yang signifikan. Pemerintah terus berupaya memberikan edukasi tentang pentingnya pola asuh dan gizi bagi anak-anak, termasuk melalui program-program posyandu dan pelatihan.

3. Masalah Waris

Di kalurahan ini juga terjadi konflik terkait pembagian harta warisan, seperti yang terlihat pada kasus keluarga yang terlibat dalam sengketa administrasi warisan. Pemerintah kalurahan berperan aktif dalam memediasi penyelesaian masalah ini.

4. Keterlambatan dalam pelayanan administrasi

Kalurahan Triwidadi tampaknya terkait dengan persyaratan administratif yang perlu dipenuhi oleh warga. Berdasarkan informasi dari situs Kalurahan Triwidadi, setiap pelayanan membutuhkan surat pengantar dari dukuh serta Kartu Keluarga (KK) yang lengkap. Meskipun pelayanan di kalurahan ini disediakan tanpa biaya (gratis), jika mengalami kesulitan dalam memenuhi syarat administratif bisa langsung ke kalurahan tanya sayarat-sayarat yang dibutuhkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis merumuskan masalah yang akan diteliti:

1. Bagaimana kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul?

C. Fokus Penelitian

1. Kualitas pelayanan dan perangkat kalurahan
2. Ketepatan waktu dan melayani masyarakat
3. Regulasi yang jelas

D. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul.

E. Manfaat Penelitian

Setiap dilakukannya suatu penelitian hendaknya mempunyai manfaat yang akan dicapai baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang kinerja dalam pelayanan publik dalam pemerintahan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengayaan pengetahuan pada materi kebijakan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam pemerintah kalurahan.

b. Bagi Aparat Pemerintah Kalurahan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat pemerintah kalurahan guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.

F. Literatur Review

Penelitian ini menjelaskan pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan di Kalurahan Triwidadi Kapanewon Pajangan Bantul keaslian penelitian memberikan gambaran perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis dan data-data yang ada setidaknya memberikan gambaran awal kodisi yang berkaitan dengan tema peneliti untuk mendukung teori yang telah dikemukakan di atas berikut disajikan beberapa hasil penelitian yang relevan antara lan:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Teguh Karya pamungkas, (2022) yang berjudul “*Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Dalam pelayan publik Di Desa Kaliwining, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten Jember*”.

Metode penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial dan cara penulisan informan menggunakan purposive. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Desa Kaliwining dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah desa saat ini masih terasa belum cukup efektif, sikap masyarakat terhadap para

aparat Desa Kaliwining, bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lebih cenderung ke arah respon negatif dari pada positif masih butuh pembenahan dari segi pelayanan, renovasi dan akomodasi umum.

<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2883845>, 27-Juni-2022

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hermanto Nihali (2024) yang berjudul *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo.*

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito dari segi kuantitas, ketepatan waktu serta kemampuan bekerja sama sudah menunjukkan hasil yang baik, namun dari segi kualitas masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya dilihat dari faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo, dari segi kepemimpinan dan tim bisa menjadi faktor pendorong kualitas kinerja dari aparat yang ada di instansi tersebut, namun faktor individu, sistem dan kontekstual menjadi faktor penghambat.

<https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/269>, 27-April-2024

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ruslan Ramdhan (2024) yang berjudul *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik*

Metode kualitatif yang diawali dari konsep pelayanan publik menurut berbagai ahli, kemudian analisis dilanjutkan dengan menganalisis

konsep kualitas pelayanan dan konsep *good governance* dalam perspektif pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ciri *good governance* berdasarkan perspektif pelayanan publik harus memenuhi empat unsur utama, yaitu:

- a. Akuntabilitas; adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya;
- b. Transparansi: kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah; dan
- c. Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Aturan hukum; kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

<https://www.jurnal.ugp.ac.id/index.php/SaraqOpat/article/view/328,24-Desember-2024>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Khairid Ali and Agung Saputra (2020) yang berjudul *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang dilakukan untuk mengetahui tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan publik dan mengetahui tingkat kemampuan kinerja pemerintahan desa. Tata kelola yang dilakukan oleh pemerintah

Desa Pematang Johar tak terlepas dari hasil kepemimpinan yang baik sehingga dapat mengelola dan mengatur sistem pemerintahan desa yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa melalui program e-Desa telah terlaksana dengan baik walaupun belum maksimal karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengimplementasikan program e-Desa ini.

<https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/891,14-November -2020>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Gratia Rogate Telaumbanua (2022) yang berjudul *Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini bahwa kemampuan kepala desa sudah maksimal, namun masih terdapat kelemahan-kelemahan di dalamnya, kualitas layanan kepala desa, dapat dikatakan bahwa selama ini masih belum memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat, dapat dilihat dari segi sisi kedisiplinan waktu kepala desa. Dalam bertindak kepala desa masih belum sigap dalam bertindak, kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal, dapat dilihat dari waktu penyelesaian setiap pengurusan administrasi yang diurus oleh masyarakat membutuhkan waktu yang lama, yang seharusnya bisa selesai saat itu juga, kinerja dalam pelayanan masih belum maksimal, dikarenakan untuk mendapatkan informasi yang akurat sangat sulit, mengingat karena sarana pendukung atau papan informasi di Desa Sisarahili belum ada.

https://karya.brin.go.id/id/eprint/22761/1/2829-8888_1_2_2022_15.pdf,
30-November-2022

6. Penelitian yang dilakukan oleh Tiara Arnetta Emanuela Nender (2023) yang berjudul *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dari aspek kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan dinilai baik dan berkualitas, dari aspek kuantitas, pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah Desa Tumpaan relatif fluktuatif, artinya tidak merata dan bergantung pada kebutuhan masyarakat.

<https://ejurnal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/4821>
3, 20-Mei-2023

7. Penelitian yang dilakukan oleh Hendrian, ddk (2024) yang berjudul *Peran Penerapan E-Goverment Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ada penelitian kepustakaan dengan menggunakan data sekunder berupa buku dan jurnal-jurnal terkait. Sumber utama data penelitian ini adalah artikel ilmiah yang dipublikasi pada berbagai jurnal dan terindeks google scholar. Analisis data dilakukan secara kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperlukan sumber daya manusia memiliki kompetensi yang mumpuni atas perkembangan teknologi sehingga dalam penerapan e-government akan lebih mudah. Selanjutnya, diperlukan adanya anggaran serta sarana dan prasarana yang maksimal dimana hal tersebut dapat membantu para pekerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan. Pemerintah juga harus melakukan pengembangan e-government dimana di dalamnya harus ada kanal-kanal yang mampu menjawab tantangan perkembangan teknologi sehingga para aparatur dapat dengan mudah beradaptasi dengan perkembangan yang ada.

<https://ejournal.indo-intellectual.id/index.php/imeij/article/download/1279/771,23-Juni -2024>

G. Kerangka Konsep

1. Kinerja

Kinerja berasal dari definisi atau petunjuk, yaitu kinerja pekerjaan dan hasil pekerjaan, tetapi itu bisa menjadi makna yang lebih luas, tidak hanya sebagai hasilnya, tetapi juga bagaimana proses kerja dilakukan. Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang memiliki hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi dan kepuasan pelanggan, berkontribusi pada ekonomi menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo dalam Budiasa (2021).

Mangkunegara dalam Budiasa (2021) mengatakan kinerja merupakan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi pada periode waktu tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Lilyana, B, De Yusa, dan Yatami (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam jangka waktu tertentu.

Dari pengertian di atas bisa disimpulkan kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian seorang karyawan dalam melakukan tugas serta targetnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu periode penilaian tertentu.

a. Penilaian Kinerja

Menurut Yelvita (2022), penilaian kinerja proses pengamatan (pengamatan) dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dilakukan sebagai bentuk penilaian yang membantu menentukan kesimpulan tentang keberhasilan atau kegagalan seseorang di tempat kerja.

Pemahaman lain tentang Hartini et all. (2021) Mengenai penilaian kinerja, proses evaluasi adalah seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka dibandingkan dengan banyak kriteria spesifik.

Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah evaluasi yang dilakukan guna mengetahui keberhasilan atau kegagalan dalam

bekerja. Menurut Yelvita (2022) ada beberapa hal yang perlu diketahui tentang penilaian yaitu:

- 1) Mengukur kemampuan karyawan apakah sesuai kemampuan dengan target yang telah ditetapkan
- 2) Memperhatikan faktor lingkungan, karena sekalipun karyawan mampu, tetapi lingkungan dalam dan luar tidak mendukung, maka kecil kemungkinan kinerja akan meningkat.
- 3) Dalam melakukan penilaian kinerja harus benar-benar dilakukan secara objektif dan adil, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan.

b. Tujuan Evaluasi Kinerja

Evaluasi Kinerja atau penilaian prestasi karyawan menurut Leon C. Menggison (1981) dalam Mangkunegara (2005) dijelaskan sebagai berikut: penilaian prestasi kerja adalah suatu metode yang digunakan oleh manajemen untuk menilai apakah seorang karyawan menjalankan tugasnya sejalan dengan tanggung jawab yang diembannya. Dari sini, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja merupakan penilaian yang dilakukan secara terstruktur untuk mengukur hasil kerja karyawan serta performa organisasi. Selain itu, tujuan lainnya adalah untuk secara akurat mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, memberikan penugasan yang sesuai kepada karyawan agar mereka dapat meningkatkan kualitas pekerjaan di masa mendatang, dan menjadi dasar dalam pengambilan

keputusan yang berhubungan dengan promosi atau penetapan kompensasi.

Secara lebih spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Sunyoto (1999) yang dikutip oleh Mangkunegara (2005) adalah:

- 1) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi terdahulu.
- 3) Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Kegiatan penilaian kinerja dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif semisal pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau

perbaikan atas pekerjaan yang dirasa kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan.

c. Indikator Kinerja

Dwiyanto (dalam Serpiner, 2017:195-196) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik yaitu:

- 1) Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
- 2) Kualitas pelayanan, cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena tidakpuasan publik terhadap kualitas.
- 3) Responsivitas, kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengebangkitkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 4) Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang dengan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun implisit.

5) Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada parap pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Serpiner, Kinerja Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Sempayang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau, dalam [https://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/01/05%20Serpiner%20\(01-10-17-01-20-29\).pdf](https://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/01/05%20Serpiner%20(01-10-17-01-20-29).pdf), diakses 18 November 2024.

2. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah alat penting yang dimiliki oleh pemerintah untuk mengatur kehidupan masyarakat dalam berbagai aspek. Ini disebut sebagai alat utama karena hanya melalui kebijakan publik pemerintah memiliki kekuatan dan wewenang hukum untuk mengelola masyarakat dan juga untuk menerapkan semua aturan yang telah ditentukan. Meskipun ini bisa dianggap memaksa, namun hal itu tetap sah dan diakui secara resmi karena berdasarkan regulasi yang jelas. Di Indonesia, hal ini tidak hanya terikat pada undang-undang, tetapi juga pada konstitusi negara yang memberi hak itu, sehingga kebijakan publik memiliki kekuatan yang sah. pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 rakyat Indonesia dan seluruh wilayahnya, pemerintah negara Indonesia dibentuk. Dengan pernyataan ini, jelas bahwa tugas pemerintah lewat

kebijakan-kebijakan yang dibuatnya harus mampu melindungi dan memberikan rasa aman kepada seluruh masyarakat dan wilayah Indonesia.

Efektivitas kebijakan publik dapat diukur berdasarkan seberapa baik kebijakan itu dapat dilaksanakan dan memberikan solusi untuk berbagai masalah publik yang ada. Ini menunjukkan bahwa layanan publik adalah langkah lanjutan dari pelaksanaan kebijakan yang langsung berhubungan dengan masalah dan kepentingan warga. Dalam perkembangan terbaru dari konsep kebijakan publik, ditekankan pentingnya tindakan dari pemerintah. Meskipun pada awalnya, kebijakan publik bisa berarti melakukan atau tidak melakukan sesuatu, yang menunjukkan bahwa ketidakaktifan pemerintah juga merupakan kebijakan. Namun, dalam praktiknya, tindakan tidak melakukan sering kali menyebabkan kebingungan di masyarakat dalam mengevaluasi sikap pemerintah terhadap masalah yang sedang dihadapi.

Oleh sebab itu, dalam pandangan yang modern, kebijakan publik diarahkan pada tindakan yang berarti ada aktivitas nyata dari pemerintah. Meskipun aktivitas tersebut mungkin tidak tepat, namun lebih baik dilakukan daripada membiarkan masalah berlarut-larut. Kesalahan dalam proses pembuatan kebijakan masih bisa diperbaiki. Dengan adanya tindakan, maka muncul kesempatan untuk pelaksanaan program pelayanan publik.

Kebijakan publik dan layanan masyarakat adalah dua hal yang sangat penting dalam administrasi publik saat ini, yang saling berkaitan kuat dan tidak bisa dipisahkan meskipun fungsinya bisa dibedakan. Layanan

yang memuaskan harus berlandaskan kebijakan umum agar legalitasnya jelas dan bisa mencegah kesalahan. Di sisi lain, kebijakan umum perlu fokus pada layanan agar tidak hanya menjadi aturan yang ada di kertas tanpa berdampak pada kehidupan masyarakat.

Menurut Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008) mendefinisikan kebijakan publik sebagai ‘hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya’. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Menurut Nugroho, ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu:

- a. Kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan ditempuh;
- b. Kebijakan publik adalah hal yang bisa diukur dengan jelas, ukurannya adalah sejauh mana kemajuan dalam mencapai tujuan telah dicapai.

Woll, seperti yang dikatakan oleh Tangkilisan (2003), menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi isu-isu masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai organisasi yang memengaruhi kehidupan warga.

James E. Anderson sebagaimana dikutip Islamy (2003) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah ‘*a purposive problem course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or*

matter of concern' (serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu).

Dari definisi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah: "Serangkaian keputusan kebijaksanan yang diambil seorang atau sekelompok orang untuk mewujudkan tujuan-tujuan tertentu di dalam masyarakat".

Menurut James E. Anderson sebagaimana dikutip Suharno (2010) menyampaikan katagori kebijakan publik sebagai berikut:

- a. Kebijakan substantif dan kebijakan prosedural Kebijakan substantif yaitu kebijakan yang menyangkut apa yang akan dilakukan oleh pemerintah. Sedangkan kebijakan prosedural adalah bagaimana kebijakan.
- b. Kebijakan sistributif dan kebijakan regulatori versus kebijakan redistributif Kebijakan distributif menyangkut distribusi pelayanan atau kemanfaatan pada masyarakat atau individu. Kebijakan regulatori merupakan kebijakan yang berupa pembatasan atau pelarangan terhadap perilaku individu atau kelompok masyarakat. Sedangkan, kebijakan redistributif merupakan kebijakan yang mengatur alokasi kekayaan, pendapatan, pemilikan atau hak-hak diantara berbagai kelompok dalam masyarakat.
- c. Kebijakan material dan kebijakan simbolik kebijakan material adalah kebijakan yang memberikan keuntungan sumber daya komplet pada

kelompok sasaran. Sedangkan, kebijakan simbolis adalah kebijakan yang memberikan manfaat simbolis pada kelompok sasaran.

- d. Kebijakan yang berhubungan dengan barang umum (*public goods*) dan barang privat (*privat goods*). Kebijakan *public goods* adalah kebijakan yang mengatur pemberian barang atau pelayanan publik. Sedangkan, kebijakan *privat goods* adalah kebijakan yang mengatur penyediaan barang atau pelayanan untuk pasar bebas.

3. Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara.

Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal.

Bertujuan dengan "prinsip keterukuran" adalah SPM ditetapkan dan diterapkan dengan barang dan/atau jasa yang terukur untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara. Yang dimaksud dengan prinsip "ketepatan sasaran" adalah SPM ditetapkan dan diterapkan untuk pemenuhan barang dan jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara

minimal dan pemenuhan oleh Pemerintah Daerah ditujukan kepada warga Negara dengan memprioritaskan bagi masyarakat miskin atau tidak mampu.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan undangan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, dan walikota pada tingkat kota.

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih, pelayanan adalah suatu kegiatan atau kumpulan kegiatan yang tidak dapat dilihat secara langsung dan terjadi karena adanya hubungan antara pelanggan dengan staf atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Pelayanan publik mencakup segala jenis layanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta di perusahaan yang dimiliki negara dan daerah, dalam bentuk barang dan jasa. Ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk menjalankan peraturan yang telah ditetapkan.

Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengenai layanan publik mendefinisikan bahwa layanan publik adalah sebuah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan hukum yang berlaku bagi setiap orang dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Pembentukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bertujuan untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan layanan. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk dalam menerima barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara. Selanjutnya, ayat (7) menegaskan bahwa ada indikator yang digunakan sebagai ukuran dalam pelaksanaan layanan dan sebagai dasar untuk menilai kualitas layanan tersebut. Ini menjadi kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat

untuk memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan terukur. Dijelaskan pula bahwa pemerintah harus mempunyai peran dan bertanggung jawab dalam menyediakan layanan yang terbaik untuk semua masyarakat. Kualitas pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah bisa diukur dari seberapa baik mereka menerapkan Undang-undang pelayanan publik dengan cara yang efisien, efektif, dan bertanggung jawab.

Dari penjelasan tersebut, dapat diartikan bahwa pemerintah, sebagai pihak yang menyediakan layanan untuk masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang terbaik kepada semua warga negara.

H. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk memecahkan masalah atau mendapatkan pemahaman yang sistematis dan terorganisir tentang suatu fenomena. Metodo penelitian membantu mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data untuk menjawab pertanyaan penelitian serta memvalidasi temuan. Tujuannya juga termasuk pengembangan teori, dan memberikan solusi untuk masalah yang diidentifikasi.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif cenderung menggunakan analisis data kualitatif dengan pendekatan induktif. Dengan demikian, analisis data dalam penelitian ini memanfaatkan teori-teori yang relevan sebagai pisau guna menghasilkan deskripsi yang berbobot yang maknanya mendalam.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2021) metode penelitian kualitatif adalah cara penelitian yang berasal dari pemikiran post positivisme atau interpretif, digunakan untuk mempelajari objek dalam keadaan alami, di mana peneliti berperan sebagai alat utama dan hasil penelitian lebih fokus pada makna ketimbang generalisasi. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan situasi yang diamati di lapangan dengan lebih detail, jelas, dan mendetail, yang mana tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menyelesaikan masalah secara sistematis dan berdasarkan fakta mengenai informasi dan karakteristik populasi. Tipe penelitian deskriptif kualitatif adalah studi yang menggunakan data yang didapat dan dikumpulkan untuk dijelaskan dalam bentuk kata-kata atau gambar tanpa memberikan penekanan pada angka. Data yang sudah dikumpulkan setelah dianalisis akan dijelaskan kembali agar mudah dimengerti oleh orang lain.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik. Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data sesuai dengan pendapat menurut (Pratiwi, 2020) menyatakan “Objek penelitian merupakan ruang lingkup atau hal-hal yang menjadi pokok persoalan dalam suatu penelitian”. Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis menyimpulkan objek penelitian adalah ruang lingkup yang merupakan pokok persoalan dari suatu penelitian.

3. Subjek Penelitian

Penelitian menentukan informan yang dianggap mempunyai kewenangan dan pengetahuan yang berhubungan dengan tema penelitian. Dalam penelitian ini meliputi: lurah, kasi pelayanan, staf Kalurahan Triwidadi, kepala bidang pelayan publik, masyarakat penerima layanan umum adalah yang mendapatkan maafaat layanan yang disediakan lembaga atau organisasi tertentu, baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan umum mencakup berbagai kebutuhan dasar dan fasilitas yang dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, seperti pendidikan kesehatan, pransportasi infrasruktur, keamanan, dan administrasi kependudukan. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

Tabel I.1 Deskripsi Subjek Penelitian

1.	Slamet Riyanto	Lurah
2.	Anita Yuliana Rahmawati, A,Md.	Carik
3.	Mukhlis Huda Subekti	Kaur Tata laksana
4.	Risman	Staf
5.	Tusiman	Masyarakat
6.	Sardi	Masyarakat
7.	Fatmafati	Masyarakat
8.	Stefanus Suprapto	Masyarakat

Sumber: Hasil Wawancara Penelitian

4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020) menyatakan bahwa secara umum terdapat 3 (tiga) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (observasi dan wawancara)

a. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020) Pengamatan adalah keadaan di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk lebih memahami konteks data dalam keseluruhan keadaan sosial sehingga bisa mendapatkan perspektif yang menyeluruh.

b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020) Wawancara adalah saat ketika dua orang bertemu untuk saling berbagi informasi dan gagasan melalui sesi tanya jawab, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020) Dokumentasi adalah pengumpulan catatan dari kejadian yang sudah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar atau foto, maupun karya-karya penting dari individu atau lembaga.

d. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2014) Triangulasi adalah metode pengumpulan informasi yang menggabungkan berbagai cara untuk

mendapatkan data dan sumber informasi yang sudah ada. Dalam metode triangulasi, peneliti memanfaatkan teknik pengumpulan data.

5. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan wawancara dan menguji data yang ada, langkah berikutnya adalah menganalisis dan membahas hasil dari uji dan wawancara yang telah dilakukan.

Menurut Sugiyono (2020) Analisis data merupakan langkah untuk mencari dan mengatur data secara terencana yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam bagian-bagian kecil, penciptaan kesimpulan, penyusunan dalam bentuk pola, pemilihan informasi yang penting untuk dipelajari, dan menarik kesimpulan sehingga bisa dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020) menyatakan bahwa kegiatan dalam pengolahan data kualitatif dilakukan dengan cara yang saling berinteraksi dan berlangsung tanpa henti sampai selesai, sehingga informasinya sudah penuh. Berikut adalah langkah-langkahnya:

a. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yang menjadi fokus perhatian penelitian ini dilakukan di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan adanya ketersediaan data yang dapat

membantu jalannya penelitian, serta penulis ingin menganalisis kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik.

b. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data.

c. Reduksi Data

Seiring dengan berjalannya waktu, para peneliti yang berada di lapangan akan mengumpulkan semakin banyak data yang menjadi lebih kompleks dan sukar. Oleh karena itu, penting untuk segera melakukan analisis data dengan cara mengurangi data tersebut. Mengurangi data berarti meringkas, memilih, dan menyoroti informasi yang utama serta memusatkan perhatian pada hal-hal yang penting, sekaligus mencari tema dan pola yang ada.

Dengan cara ini, informasi yang telah diperkecil akan memberikan pemahaman yang lebih baik, dan memudahkan peneliti untuk memahami data yang telah dikumpulkan sehingga informasi yang telah diperkecil memberikan penjelasan yang lebih mendalam.

d. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan.

e. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam studi kualitatif adalah hasil baru yang belum pernah ada sebelumnya. Hasil tersebut bisa berupa penjelasan atau gambaran dari suatu objek yang sebelumnya masih tidak jelas atau samar, sehingga setelah diteliti menjadi terang.

BAB II

PROFIL KALURAHAN TRIWIDADI

A. Sejarah Kalurahan

Kalurahan Triwidadi didirikan pada 19 Oktober 1946, sekitar satu tahun setelah Indonesia meraih kemerdekaan yang diumumkan oleh Soekarno dan Hatta pada 17 Agustus 1945. Kemudian, pada 5 September 1945, Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Kanjeng Gusti Pangeran Adipati Aryo Paku Alam VIII mengeluarkan pengumuman yang menyatakan bahwa kawasan Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat dan Kadipaten Pakualaman adalah bagian dari Negari Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya, pengorganisasian di Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta terus dilakukan hingga ke tingkat kalurahan dengan pembentukan dewan kalurahan dan penyatuhan kalurahan.

Kalurahan Triwidadi merupakan penggabungan tiga kalurahan yang terdiri dari Kalurahan Kersan, Trucuk dan Sokodadi. Kalurahan Kersan Terdiri dari 11 Pedukuhan, Kalurahan Trucuk terdiri dari 5 Pedukuhan dan Kalurahan Sokodadi terdiri dari enam pedukuhan melalui musyawarah para tokoh pada masa itu memilih yang pemimpin kalurahan yang selanjutnya disebut Lurah dengan pertimbangan dari para tokoh pada waktu yang bisa menulis latin karena pada masa itu belum banyak tokoh yang bisa menulis latin karena sebagian besar para tokoh pada masa itu biasa menulis dengan Aksara Jawa selanjutnya dipilih Bapak Harjo Soetomo sebagai Lurah di Kalurahan Triwidadi serta selanjutnya

dilakukan pemilihan Aparatur Kelurahan seperti Carik, Jogoboyo, Kemakmuraran, Kamituwo, dan lain sebagainya.

Bapak Harjo Soetomo menjabat Lurah Kalurahan Triwidadi mulai tahun 1946 s/d 1988 selanjut setelah purna tugas Bapak Harjo Soetomo dilaksanakan pemilihan Lurah di Kalurahan Triwidadi. Pelaksanaan pemilihan lurah dilaksanakan dengan mengacu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintah Desa. Sesuai ketentuan Pasal 3 ayat (1) yang menyebutkan bahwa pemerintah desa, terdiri dari:

1. Kepala Desa
2. Lembaga Musyawarah Desa

Sejak itu sebutan Lurah dalam susunan organisasi pemerintah desa berubah menjadi Kepala Desa serta dalam Pasal 7 disebutkan masa jabatan Kepala Desa adalah 8 (delapan) tahun terhitung sejak tanggal pelantikannya dan dapat diangkat kembali dalam 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.

Pemilihan Kepala Desa di Desa Triwidadi dilaksanakan pada tahun 1989 yang diikuti oleh 8 (delapan) calon kepala desa dan yang terpilih adalah Bapak Mardiyono dari Dusun Kalisoko. Bapak Mardiyono menjabat sebagai Kepala Desa Triwidadi mulai tahun 1990 s/d 1998. Saat terjadi kekosongan jabatan Kepala Desa pemerintah Desa Triwidadi diisi oleh Penjabat Kepala Desa dan pada tahun 1999 dilaksanakan pemilihan kepala desa. Pelaksanaan pemilihan kepala desa mengacu pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah Pasal 96 yang mengamanatkan masa jabatan kepala desa paling lama sepuluh tahun atau dua kali masa jabatan terhitung sejak tanggal

ditetapkan. Pada pemilihan Kepala Desa Triwidadi pada tahun 1999 Bapak Mardiyono kembali terpilih menjadi Kepala Desa Triwidadi masa jabatan 1999 s/d 2008. Dan dalam perjalanan Kepala Desa sesuai ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 4 Tahun 2001 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 14 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pencalonan, Pemilihan, Pelantikan Dan Pemberhentian Kepala Desa Pasal 1 ayat (1) sebagai berikut:

1. Semua penyebutan Kepala Desa harus dibaca Lurah.
2. Semua penyebutan Perangkat Desa dibaca Pamong Desa
3. Semua penyebutan Sekretaris Desa dibaca Carik
4. Semua penyebutan Kepala Seksi dibaca Kepala Bagian
5. Semua penyebutan Kepala Dusun dibaca Dukuh
6. Semua penyebutan Dusun dibaca Pedukuhan
7. Semua perkataan kepala urusan, dan kepala urusan dihapuskan.

Sebelum berakhirnya masa jabatan Bapak Mardiyono dilaksanakan Pemilihan Lurah pada tahun 2008 yang diikuti oleh 3 calon lurah dengan mengacu ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 21 Tahun 2007 tentang Tatacara Pencalonan, Pemilihan, Pelantikan dan Pemberhentian Lurah Desa. Masa jabatan Lurah mengacu pada amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dalam Pasal 204 masa jabatan kepala desa adalah 6 (enam) tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya. Pada pelaksanaan pemilihan Lurah Desa, Slamet Riyanto menjadi calon Lurah Desa terpilih dan dilantik pada

tanggal 30 Maret 2008 untuk menjabat Lurah Desa Triwidadi masa periode 2008 s/d 2014. Sebelum masa berakhir masa jabatan Slamet Riyanto dilaksanakan Pemilihan Lurah Desa dengan mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 02 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 21 Tahun 2007 tentang Tatacara Pencalonan, Pemilihan, Pelantikan Dan Pemberhentian Lurah Desa.

Pelaksanaan Pemilihan dilaksanakan pada tanggal 23 Desember 2013 yang diikuti satu calon Lurah Desa yaitu Slamet Riyanto dan Slamet Riyanto kembali menjadi Lurah Desa Triwidadi terpilih untuk masa Jabatan 2014 s/d 2020 dilantik pada tanggal 30 Maret 2014. Dalam perjalanan penyelenggaraan pemerintahan desa juga kembali ada perubahan struktur organisasi pemerintahan desa dengan berlakunya Undang-Undang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta yang selanjutnya diatur dalam Bupati Bantul Nomor 134 Tahun 2019 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Kalurahan yang tertuang dalam Pasal 1. Dengan berakhirnya masa jabatan Slamet Riyanto sebagai Lurah Desa masa periode 2014 s/d 2020 diselenggarakan pemilihan lurah yang pada awalnya akan diselenggarakan pada 21 Juni 2020 namun karena kondisi adanya suatu bencana wabah Covid 19 pelaksanaan lurah dilaksanakan pada tanggal 27 Desember 2020 yang diikuti 2 (dua) calon lurah. Pelaksanaan pemilihan dengan menerapkan dan memberlakukan protokol kesehatan.

Pelaksanaan pemilihan lurah tahun 2020 mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 sebagaimana dalam pasal 39 ayat (1) Kepala Desa memegang jabatan selama 6 (enam) tahun terhitung sejak tanggal pelantikan, dan

ayat (2) Kepala Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menjabat paling banyak 3 (tiga) kali masa jabatan secara berturut-turut atau tidak secara berturut-turut. Dalam pelaksanaan mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 13 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pemilihan, Pengangkatan dan Pemberhentian Lurah serta Peraturan Bupati Bantul Nomor 95 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bantul Nomor 4 Tahun 2020 tentang Waktu Tahapan pelaksanaan Pemilihan Lurah serentak tahun 2020. Pada Pelaksanaan Pemilihan Lurah Serentak di Kabupaten Bantul Tahun 2020 Slamet Riyanto menjadi Calon Lurah Triwidadi terpilih untuk masa jabatan Lurah 2021 s/d 2026.

Sejak berdirinya Kalurahan Triwidadi pada tahun 1946 s/d tahun 2020 dilaksanakan 6 (enam) kali pemilihan lurah/kepala desa dan secara personal ada tiga orang yang menjabat Lurah/Kepala Desa Triwidadi yaitu:

1. Harjo Soetomo
2. Mardiyono
3. Slamet Riyanto.

B. Kondisi Geografis

1. Letak Desa dan Batas Desa

Kalurahan Triwidadi terletak di bagian Selatan dari Kecamatan Pajangan, Kabupaten Bantul. Kalurahan Triwidadi berada di Kecamatan Pajangan. Jarak Kalurahan dari Pusat Pemerintahan Kabupaten Bantul 12 km.

Dari segi geografi, Kalurahan Triwidadi terletak di utara yang berbatasan dengan Desa Argorejo dan Desa Argomulyo di Kecamatan Sedayu, di selatan berbatasan dengan Desa Sendangsari di Kecamatan Pajangan, di timur berbatasan dengan Desa Bangunjiwo di Kecamatan Kasihan, dan di barat berbatasan dengan Desa Argodadi di Kecamatan Sedayu. Informasi ini menunjukkan bahwa posisi Kalurahan Triwidadi dapat dianggap sangat menguntungkan karena dikelilingi oleh lima desa lainnya. Dengan kondisi ini, Desa Kalurahan Triwidadi memiliki peluang untuk menjalin kerja sama antar desa dalam rangka meningkatkan pembangunan di daerah pedesaan.

2. Luas dan Lahan Desa

Secara keseluruhan, luas Kalurahan Triwidadi adalah 11,8945 Ha berada di ketinggian antara 60 s.d 160 dari permukaan laut. Wilayah Kalurahan Triwidadi hampir 80% merupakan daerah perbukitan dengan bentang alam lereng bukit, punggung bukit , lembah dan dataran dengan suhu rata-rata antara 19°C s.d 32°C dengan tingkat kelembaban antara 55% s.d 85% dan kecepatan angina rata rata 8 km/jam s.d 20 km/jam. Di lembah antara bukit dengan bukit berpotensi mengalir sumber mata air dan bentang dataran lembah sebagai lahan pertanian tanaman pangan. Kalurahan Triwidadi juga memiliki berbagai ekosistem dan habitat satwa liar hutan dan satwa air walaupun akhir akhir ini mulai pengurangan habitat satwa karena perburuan dan migrasi.

Tabel 2. 2 Penggunaan Tanah Kalurahan Triwidadi

No	Jenis	Luas
1	Pertanian	±223 Ha
2	Pemungkiman	±51 Ha
3	Peternakan	±10 Ha
4	Perkantoran dan Pendidikan	±6 Ha

Sumber: Data Kalurahan Triwidadi, Tahun (2021-2022)

Penggunaan lahan saat ini sebagian besar merupakan hutan rakyat yang luasnya hampir mencapai ±800 Ha Lahan Pertanian Seluas ±223 Ha, Pemukiman ±51 Ha Perkantoran dan pendidikan ±6 Ha dan peternakan ±10 Ha. Secara tata ruang yang masuk dalam rencana detail tata ruang Kabupaten Bantul kawasan yang masuk pengembangan pemukiman tersebar di 18 pedukuhan, kawasan industri di 3 pedukuhan dan kawasan jasa dan perdagangan lainnya di 3 pedukuhan. Namun kawasan hutan rakyat selain untuk pengembangan tanaman hutan juga sangat berpotensi guna pengembangan wisata alam seperti *out bond* dan *camping ground* sementara di daerah kawasan aliran sungai progo untuk pengembangan wisata air dan kuliner.

Secara Geologi struktur tanah di wilayah Kalurahan Triwidadi terdiri dari wilayah dengan tanah kapur berbatu dan padas, tanah liat berwarna hitam dengan lapisan kerikil, tanah liat berwarna coklat, serta tanah coklat berpasir. Secara umum tanah di Kalurahan Triwidadi tergolong subur untuk ditanami berbagai tanaman pertanian, perkebunan, hortikultura dan tanaman hutan.

Bahan tambang yang ada di Kalurahan Triwidadi batu kapur, batu hitam, dan pasir.

Kalurahan Triwidadi secara administrasi memiliki 22 (dua puluh dua) wilayah pedukuhan yang terdiri dari 106 (seratus enam) rukun tetangga (RT) dengan luas wilayah 11,8945 Ha.

Tabel 3. 3 Pedukuhan di Wilayah Triwidadi

No	Pedukuhan	Jumlah RT
1.	Pedukuhan Guwo	4 RT
2.	Pedukuhan Jojoran Wetan	4 RT
3.	Pedukuhan Jojoran Kulon	8 RT
4.	Pedukuhan Nanggul	4 RT
5.	Pedukuhan Kersan	4 Rt
6.	Pedukuhan Gampeng	4 RT
7.	Pedukuhan Sabrang Lor	3 RT
8.	Pedukuhan Sabrang Kidul	4 RT
9.	Pedukuhan Pajangan	6 RT
10.	Pedukuhan Blabak	3 RT
11.	Pedukuhan Kadireso	8 RT
12.	Pedukuhan Polaman	4 RT
13.	Pedukuhan Butuh Lor	4 RT
14.	Pedukuhan Butuh Kidul	4 RT
15.	Pedukuhan Jogonandan	4 RT
16.	Pedukuhan Ngincep	6 RT
17.	Pedukuhan Kalisoko	6 RT
18.	Pedukuhan Jambean	7 RT
19.	Pedukuhan Kayuhan wetan	4 RT
20.	Pedukuhan Kayuhan Kulon	5 RT
20.	Pedukuhan Plambongan	4 RT
22.	Pedukuhan Trucuk	6 RT

Sumber: Profil Kalurahan Triwidadi, Tahun (2021-2022)

C. Kondisi Demografis

Dari penduduk Kalurahan Triwidadi yang secara keseluruhan berjumlah 11.159 jiwa dan 3.410 KK dapat diketahui perinciannya berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:

1. Data Penduduk menurut Jenis Kelamin

Tabel 4. 4 Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	5.475 jiwa
2.	Perempuan	5.528 jiwa
	Total	11.003 jiwa

Sumber : Profil Kalurahan Triwidadi, Tahun (2021-2022)

Berdasarkan data di atas bahwa dapat dilihat Kalurahan Triwidadi dengan jumlah penduduk 11.003 jiwa merupakan angka yang cukup untuk melihat . Artinya dapat melihat bahwa antara laki-laki dan perempuan cukup balance atau tidak ada dominasi akan jumlah angka tersebut. Untuk melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap penduduk desa yang dimana hampir secara menyeluruh masyarakatnya bekerja sebagai petani, perternak dan buruh. Angka ini, dari analisis yang dilakukan seharusnya pemerintah desa dalam membangun dapat mengembangkan angka dan pengelolaan sumber daya manusia untuk melakukan dobrakan ekonomi, yang dimana Kalurahan Triwidadi tidak dapat memanfaatkan ruang yang tersedia untuk membangun masyarakat yang pada dasarnya pelaku pembangunan itu sendiri.

2. Data penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 5. 5 Jumlah Penduduk menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Laki-laki	Perempuan
1.	Belum/Tidak Sekolah	871	1.112
2.	Belum Tamat SD	600	641
3.	Tamat SD	1.236	1.230
4.	Tamat SMP	1.107	1.015
5.	Tamat SMA	1.519	1.303
6.	Tamat DI/II	15	30
7.	Tamat DIII	43	93
8.	Tamat DIV/S1	134	189
9.	Tamat S2	12	8
10.	Tamat S3	-	1
	Total	5.537	5.622

Sumber: Profil Kalurahan Triwidadi, Tahun (2021-2022)

Sejak tahun 1995 tingkat kesadaran masyarakat di Kalurahan Triwidadi untuk menuntut ilmu melalui pendidikan formal terus meningkat dibuktikan dengan tingkat pendidikan formal masyarakat rata rata lulus SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi. Walaupun jumlah penduduk yang hanya lulus SD atau tidak lulus SD cukup banyak namun rata rata generasi yang lahir di era tahun 1960 atau sebelumnya. Pendidikan memiliki peran penting guna mendorong laju pembangunan serta dalam upaya untuk menghadapi persaingan dunia kerja dan usaha. Namun juga tidak menutup kemungkinan ada yang pendidikan formalnya rendah namun lebih mampu bersaing di dunia kerja dan usaha karena memiliki skill atau ketrampilan yang lebih

serta faktor lain seperti pergaulan, keberanian usaha, keuletan, sportifitas kerja dan usaha.

Peningkatan pendidikan masyarakat perlu terus ditingkatkan karena tuntutan perkembangan zaman, teknologi di berbagai bidang dan sektor melalui pendidikan formal maupun non formal baik secara akademis maupun ketampilan atau skil dalam rangka menghadapi era globalissi dan pasar bebas.

3. Data menurut Mata Pencaharian

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan jumlah penduduk Kalurahan Triwidadi berdasarkan mata pencahariannya.

Tabel 6. 6 Jumlah Penduduk menurut Mata Pencaharian

No	Keterangan	Jumlah (Jiwa)
1.	Petani	1.187
2.	Nelayan	2
3.	Pedagang	643
4.	Pejabat Negara	23
5.	PNS/TNI/POLRI	164
6.	Swasta	1.877
7.	Pensiunan	278
8.	Pekerja Lepas	2.337
9.	Tidak Bekerja	3.166
	Jumlah	9.677

Sumber: Profil Kalurahan Triwidadi, Tahun (2021-2022)

Dari Tabel 2.5 di atas menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kalurahan Triwidadi berdasarkan mata pencaharian yang paling banyak adalah pekerja lepas 2.337 jiwa dan yang tidak bekerja/menganggur masih

cukup tinggi 3.166 jiwa. Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa penduduk Kalurahan Triwidadi mayoritas bekerja dengan jumlah 6.511 jiwa sehingga ekonomi masyarakat Kalurahan Triwidadi dapat dikatakan sudah baik.

4. Data Penduduk menurut Agama

Tabel 7. 7 Jumlah Penduduk berdasarkan Agama

No	Agama	Laki-laki	Perempuan
1.	Islam	5.429	5.566
2.	Kristen	32	38
3.	Khatolik	12	14

Sumber: Profil Kalurahan Triwidadi, Tahun (2021-2022)

Berdasarkan tabel mengenai agama, mayoritas masyarakat di Triwidadi menganut agama Islam dengan jumlah 11.091 orang, diikuti oleh agama Kristen yang dianut oleh 70 orang, dan agama Katolik yang diikuti oleh 26 orang.

D. Keadaan Sosial dan Budaya

1. Sosial Politik

Secara umum peran serta dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pemilihan umum lurah, bupati, legislatif, presiden tingkat kehadiran pemungutan suara cukup baik kehadiran mencapai 80% s.d 87% serta jumlah suara tidak syah tergolong rendah antara 2 s.d 5% tentunya ini menunjukkan semangat masyarakat dalam upaya turut mensukseskan pembangunan desa, daerah serta bangsa dan negara cukup baik. Jumlah ketidakhadiran dalam penyelenggaraan pemilihan suara sebagian besar

disebabkan karena pemilih yang terdaftar dalam daftar pemilih tetap sebagian berada di luar daerah, sakit, jompo, serta memang kadang kala ada orang yang terdaftar dalam DPT saat penyengaraan pemungutan suara telah meninggal dunia namun ada juga yang telah pindah penduduk namun masih terdaftar. Sementara ditinjau dari sisi pelaksanaan regulasi atau peraturan perundang-undangan sebagian besar taat hukum serta memahami tujuan dari peraturan perundang-undangan.

2. Sosial Budaya

Adat istiadat di Kalurahan Triwidadi cenderung dipengaruhi oleh adat warisan luhur nenek moyang orang Jawa, Tradisi adalah perilaku dan tindakan seseorang yang telah diterima dan ditiru oleh orang lain selama periode waktu yang lama. Tradisi seharusnya bisa menunjukkan karakter dan identitas suatu komunitas. Tradisi juga merupakan nilai atau hukum yang tidak tertulis, tetapi keberadaannya sangat kuat dan memiliki daya tarik. Adat istiadat di Kalurahan Triwidadi cenderung dipengaruhi oleh adat warisan luhur nenek moyang orang Jawa, perjalanan dan perkembangan Keraton Yogyakarta dan perkembangan masuknya agama Islam ke tanah Jawa. Dalam kehidupan sehari hari masyarakat di Triwidadi memiliki Tradisi yang merupakan kebiasaan masyarakat yang dilakukan berulang ulang dengan cara yang sama. Sementara budaya seluruh cipta, rasa, dan hasil karya yang tercipta di lingkungan masyarakat. Berasal dari karya masyarakat selanjutnya akan menghasilkan kebudayaan, teknologi kebendaan maupun kebudayaan jasmaniah yang akan digunakan oleh

masyarakat untuk mempergunakan alam sekitarnya. Keseluruhan yang bersifat kompleks dan rumit dan di dalamnya mengandung ilmu pengetahuan, moral, kepercayaan, hukum, adat istiadat, dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil juga kekuatan yang dapat diabadikan untuk keperluan manusia. Di Kalurahan Triwidadi masyarakat memiliki berbagai macam adat istiadat, tradisi dan budaya yang berkembang seperti suatu contoh upacara pernikahan, tingkeban, sepasaran atau selapanan bayi, muludan, saparan, ruwahan, suran, merti desa, dan lain sebagainya.

Dari itu semua yang dapat kita ambil secara umum adalah kebersamaan dan kegotongroyongan untuk mewujudkan suatu kesejahteraan, kemakmuran, ketentraman keamanan serta komunikasi di tengah masyarakat. Kebersamaan dan kegotongroyongan masyarakat meliputi materi, tenaga, pikiran dan ini merupakan energi untuk mendorong suatu gerak pembangunan. Selain itu ada juga terkandung nilai nilai dan norma di tengah masyarakat dalam hal pembangunan dan pemanfaatan sumber daya alam mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan di masa yang akan datang.

E. Keadaan Ekonomi

Kondisi masyarakat di Kalurahan Triwidadi saat ini ditinjau dari pendapatan keluarga tergolong masuk kategori sedang hingga rendah. Perputaran Perekonomian tertinggi di Kalurahan Triwidadi di wilayah Pedukuhan Jogonandan yang perputaran ekonomi setiap harinya mencapai 750

juta s/d 1,2 miliar perhari karena didukung tumbuhnya sektor usaha peternakan ayam petelur diikuti pedukuhan sekitar seperti Ngincep. Namun kalau ditinjau dari jumlah penduduk perputaran ekonomi yang besar seperti wilayah Pedukuhan Plambongan, Trucuk, dan Kayuhan Kulon selain itu didukung tingkat mobilitas lalu lintas masyarakat dari luar masyarakat Triwidadi karena sebagai satu perlintasan jalan provinsi sehingga banyak pertumbuhan perdagangan dan jasa.

Sementara kalau ditinjau dari pendapatan keluarga dengan mayoritas masyarakat Triwidadi dengan mata pencaharian sebagai buruh dan karyawan dengan didukung usaha pertanian dengan memanfaatkan lahan yang dimiliki dan pengelolaan pertanian pendapatan keluarga rata rata antara Rp 100.0000 s.d 150.000 perhari. Kalau dibandingkan dengan kebutuhan rumah tangga setiap keluarga dengan kondisi saat ini untuk keperluan makan minum, pendidikan, social kemasyarakatan, oprasional kerja dan lain sebagainya mencapai Rp 100.000 sampai Rp 139.000 pendapatan masyarakat tergolong rendah bahkan secara umum masyarakat jarang memiliki tabungan yang bersifat tunai atau tabungan di bank sehingga pada suatu kondisi tertentu untuk memenuhi kebutuhan mengambil jalan dengan pinjam bank kredit harian atau yang sering disebut bank plecit, pinjam tetangga atau saudara serta menjual asset dan lain sebagainya. Bagi masyarakat yang masih memiliki lahan cukup biasanya menjual hasil hutan seperti kayu dan juga masyarakat yang memiliki ternak menjual hewan ternak. Untuk meningkatkan perekonomian masyarakat

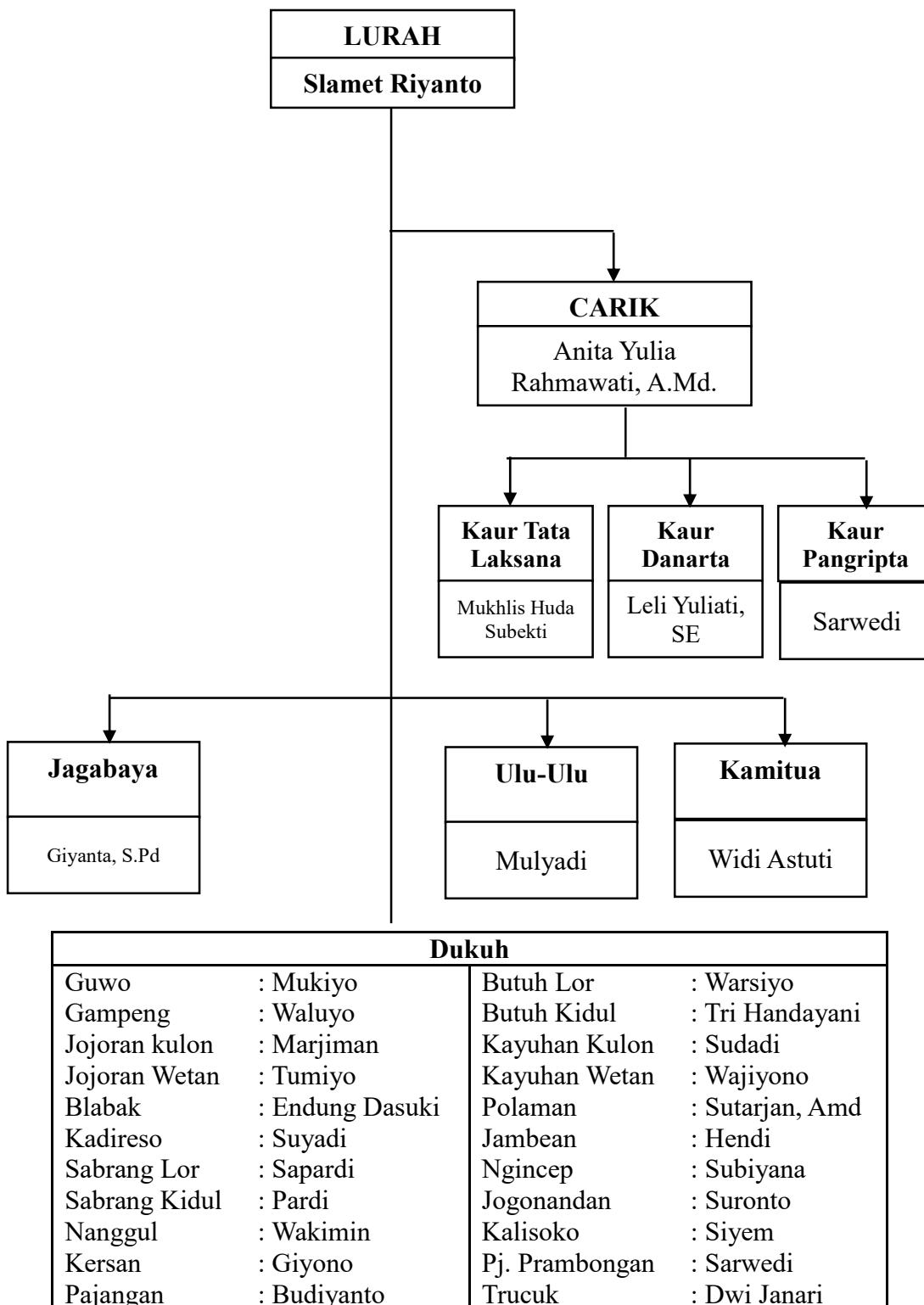
tentunya perlu berbagai terobosan dengan peningkatan ketrampilan untuk mampu, memiliki kapasitas kerja di dunia kerja, dalam usaha, penguatan keberanian usaha, pengembangan dan penguatan jaringan pasar, peningkatan kualitas dan kuantitas produksi.

F. Pemerintah Desa

1. Struktur Organisasi Pemerintah Kalurahan Triwidadi

Struktur organisasi pemerintah kalurahan mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 134 Tahun 2019 tentang Pendoman Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kalurahan, dengan bagan struktur organisasi sebagai berikut:

Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Kalurahan Triwidadi



Sumber: Profil Kalurahan Triwidadi, Tahun (2021-2022)

Pemerintah Kalurahan Triwidadi terdiri dari Lurah, Carik, Kepala Urusan Umum, Kepala Urusan Keuangan, Kepala Seksi Pelaksana Pembangunan, Kepala Seksi Ekonomi dan Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Agama dan Kesejahteraan Masyarakat, serta Kepala Dukuh. Berikut adalah tugas dan fungsi Pemerintah Kalurahan Triwidadi.

2. Tugas dan Fungsi Kepala Desa/Lurah

Kepala Desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, untuk melaksanakan tugasnya, kepala desa memiliki fungsi, sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan kententeraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan serta pengelolaan wilayah;
- b. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan dan pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan;

- c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, karang taruna; dan
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

3. Tugas dan Fungsi Sekretaris Desa

Sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, sekretaris desa mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi;
- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian asset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;
- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran,

verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya; dan

- d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

4. Tugas dan Fungsi Kepala Urusan

Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat dan kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Selanjutnya, untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, penataan administrasi perangkat desa, penyediaan perangkat desa, dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;
- b. Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan penegeluaran, verifikasi administrasi keuangan, administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya; dan

- c. Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

5. Tugas dan Fungsi Kepala Seksi

Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis. Kepala seksi bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Untuk melaksanakan tugas kepala seksi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan kententruman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil desa;
- b. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, Kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna; dan
- c. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melakukan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

6. Tugas dan Fungsi Kepala Kewilayah

Kepala kewilayah atau sebutan lainnya berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayah yang bertugas membantu kepala desa dalam pelaksanaan tugas di wilayahnya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut, kepala kewilayah/kepala dusun memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, serta penataan dan pengelolaan wilayah;
- b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya;
- c. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya; dan
- d. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Sugiman, 2017).

BAB III

KINERJA PEMERINTAH KALURAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

Peneliti akan membahas secara deskritif, dimana pembahasan tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan secara jelas sesuai kenyataan berdasarkan tersebut jawaban narasumber dan data-data di lapangan yang akan dikaji oleh peneliti dalam bentuk tulisan ilmiah sesuai dengan hasil penelitian yang didapat oleh peneliti di lapangan. Pembahasan mengenai hasil penelitian berkaitan dengan Kinerja Pemerintah Kalurahan Dalam Pelayanan Publik. Apapun urian disesuaikan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan Sebelumnya dan sesuai yang diteliti yang ingin ditemukan jawabannya. Setelah melakukan sebuah penelitian lapangan, maka sebagai berikut yang akan dilakukan analisis berdasarkan lingkup, diantaranya:

Kalurahan Triwidadi memang sangat penting dikarenakan pemerintah kalurahan dan kinerja pemerintahan dalam pelayanan publik dikasih tugas untuk menata dan mengurus semua hal pengurusan wilayah ini, diutamakan dalam pelayanan kepada warga masyarakat Triwidadi. Selanjutnya staf kependudukan Kalurahan Triwidadi memang dituntut untuk memiliki kemampuan yang optimal, mereka harus mampu melakukan sebuah tugas atau perkerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi mereka masing-masing yang tercatum dalam undang-undang yang sudah dibuat. Pelayanan administrasi dalam pelayanan pada masyarakat menjadi tugas pokok yang harus dijalankan oleh kinerja Triwidadi seperti pengurusan admininstrasi

kartu keluaraga, KTP, akte kalahiran, surat keterangan kurang mampu, surat bedomasili, surat nikah, dan masih banyak lagi. Maka dari itu peneliti akan menganalisis kinerja staf pendudukan di kalurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kalurahan Triwidadi, dapat dilihat melalui dua demensi yaitu tanggung jawab staf pendudukan dan koordinasi.

A. Kualitas Pelayanan Oleh Perangkat Kalurahan

Peneliti melakukan kunjungan ke kalurahan Triwidadi untuk mengamati proses kegiatan pelayanan publik. Berdasarkan regulasi yang berlaku, jam kerja pelayanan di kalurahan Triwidadi tersebut diatur dimulai pukul 08.00 hingga 15.00. Namun, saat meneliti dikaluarhan tersebut pada pukul 08.30, terlihat bahwa pelayanan belum dimulai, dan ruang pelayanan masih menunggu dengan perangkat kalurahan yang bertugas atau melayani administrasi Setelah menunggu sekitar setengah jam, pelayanan baru dimulai sekitar pukul 09.00.

Dalam pelayanan dikalurhan ini, karena jam operasional yang seharusnya sudah dimulai pada pukul 08.00, tetapi kenyataannya pelayanan baru berlangsung pada jam 09.00. kadang pemerintah yang bertugas pelayanan publik alasan bahwa masih ada kegiatan diluar tapi kenyataan tidak sesua yang mereka bilang Hal ini menunjukkan adanya ketidakseriusan dalam menjalankan kewajiban pelayanan sesuai dengan regulasi yang sudah ditetapkan. Padahal, sebagai lembaga pemerintahan yang berfungsi untuk melayani masyarakat, kalurahan seharusnya dapat memberikan contoh yang baik dalam hal ketepatan waktu dan komitmen terhadap peraturan yang ada.

Untuk mengetahui bagaimana kinerja Pemerintah Kalurahan Triwidadi dalam pelayanan publik maka dilakukan wawancara dengan Bapak Slamet Riyanto selaku Lurah Triwidadi, berikut hasil wawancara:

“... jadi pemerintahan kalurahan itu melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya umpamanya urus surat keterangan nikah yang bertujuan dengan dukumen-dukumen kependudukan seperti KTP, kartu keluarga dan surat pengantar dari pengantar dari pak Dukuh ya karena di Kalurahan Triwidadi sendiri terdiri pendukuh 22 dan saya tidak hafal satu persatu warga desa saya dan punya catatan tertentu atau tidak wilayah masing-masing karena itu entah itu dari budayanya berlaku kehidupannya di tengah masayrakat”.(Wawancara, pada tanggal 5 Februari 2025)

Dari wawancara dengan Bapak Slamet Riyanto selaku Lurah di Triwidadi menjelaskan peran penting pemerintah desa dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satu contoh pelayanan yang disebutkan adalah pengurusan surat keterangan nikah, yang membutuhkan berbagai dokumen kependudukan, seperti KTP, kartu keluarga, serta surat pengantar dari pak dukuh. Proses ini menggambarkan betapa pentingnya keterlibatan berbagai pihak dalam pemerintahan desa untuk memfasilitasi kebutuhan administrasi masyarakat.

Bapak Slamet Riyanto juga menyebutkan bahwa di Kalurahan Triwidadi, yang terdiri dari 22 dukuh, tugas pemerintah desa menjadi lebih kompleks karena wilayah yang cukup luas. Mereka mengakui bahwa meskipun mereka bertanggung jawab atas pelayanan publik di desa, mereka tidak bisa mengingat atau mengenal setiap warga satu per satu, yang bisa menjadi tantangan dalam hal pelayanan yang lebih personal. Namun, mereka menyadari bahwa setiap wilayah atau dukuh di desa tersebut memiliki dinamika dan

budaya kehidupan yang berbeda, yang tentunya memengaruhi cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah desa.

Selain itu, juga menunjukkan bahwa adat dan budaya yang berlaku di masing-masing wilayah dapat mempengaruhi cara pelayanan diterima oleh masyarakat. Budaya setempat yang hidup di tengah masyarakat mungkin memiliki cara-cara tertentu dalam menjalani kehidupan, dan hal ini juga dapat menjadi faktor yang mempengaruhi cara masyarakat berurusan dengan administrasi dan pelayanan publik. Saya menyadari bahwa meskipun mereka berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik, mereka juga harus mempertimbangkan kondisi sosial dan budaya masyarakat dalam setiap tindakan yang diambil.

Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berusaha untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan wilayah yang luas dan beragamnya budaya yang ada di masing-masing dukuh. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah desa untuk selalu menyesuaikan cara-cara pelayanan dengan kondisi dan kebiasaan masyarakat setempat, agar pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan diterima dengan baik oleh warga.

Hal senada disampaikan oleh Bapak Rismanto selaku Staf Kependudukan, berikut hasil wawancara:

“Untuk masalah kendala tidak ada sebenarnya dari pusat jadi ketika semua administis itu langsung di pusat oleh karena Pamendagri, jadi ketika kemendagri itu istilahnya masten, artinya masten kita memang tidak bisa, tapi hanya beberapa waktulah mungkin ada 5-15 menit lah itu makimal kecuali ketika itu updating aplikasi ketika biasanya awal tahun itu memang ada updating untuk versi ditambah versinya tapi

untuk masalah kendala tidak ada karena ini juga sudah disediakan aplikasi lewat hp atau ponsel jadi penduduk itu bisa mengakses langsung terkait masalah admind tidak usah ke balai tapi bisa online untuk cetak namun bisa mandiri artinya bisa dirental atau memang bisa dicetakkan di desa ataupun kalau dia sendiri atau pun kalau dia punya HP bisa ke pemerintah daerah ke masing-masing".(*Wawancara, pada tanggal 4 Februari 2025*)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rismanto selaku Staf Kependudukan Triwidadi, menyampaikan bahwa tidak ada kendala yang signifikan terkait administrasi karena kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat, khususnya melalui Pamendagri (Peraturan Menteri Dalam Negeri). Proses administrasi kini terpusat, yang berarti bahwa sebagian besar prosedur dilakukan langsung dari pusat. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah pembaruan aplikasi yang dilakukan secara berkala, terutama pada awal tahun ketika versi aplikasi diperbarui. Pembaruan ini dapat menyebabkan gangguan sementara, yang biasanya berlangsung antara 5 hingga 15 menit, namun tidak dianggap sebagai kendala besar.

Selain itu, juga menjelaskan bahwa masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah dan fleksibel terkait administrasi. Dengan menggunakan aplikasi yang dapat diakses melalui ponsel, penduduk dapat melakukan berbagai kegiatan administrasi tanpa perlu datang ke balai desa. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mencetak dokumen secara mandiri, bahkan di rumah atau desa mereka sendiri, asalkan memiliki ponsel yang mendukung. Jika ada kebutuhan lebih lanjut, mereka juga bisa langsung menghubungi pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa gangguan terkait pembaruan aplikasi, tidak ada kendala besar yang dihadapi oleh masyarakat dalam hal administrasi. Sistem digital yang terintegrasi dengan aplikasi ini memungkinkan proses yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses, sehingga mempercepat pelayanan publik.

Hal senada disampaikan oleh Bapak Muhlis Huda Subekti selaku Kaur Tata Laksana, berikut hasil wawancara:

“Ya kalau untuk ketrampilan memang sejauh ini belum jadi peningkatan kapasitas untuk pamung itu baru kita anggarkan ditahan ini kalau memang dari dinas, kalau tahun 2025 internal pamung kalau yang sebelumnya ini sebenarnya ada, itu dari balai pemdes bagi pamong belum ada peningkatan kapasitas, biasanya terdaftar di kabupaten nanti undangnya terus untuk keterbukaan publik sebenarnya baru 2024 kemarin yang mengadakan dari Maret Kominfo Bantul berkaitan dengan keterbukaan informasi publik pelatihannya baru satu kali itu pun bukan saya ketua di sini kan ada struktural untuk pelayanan informasi, tahun ini 2025 ini ada peningkatan kapasitas pamong itu melalui dana istimewaan informasi birokrasi berkaitan dengan survei kepuasan publik”.(Wawancara, pada tanggal 5 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan, dengan Bapak Muhlis Huda Subekti selaku Kaur Tata Laksana Triwidadi menyampaikan bahwa sejauh ini, belum ada peningkatan kapasitas yang signifikan bagi pamong, terutama dalam hal keterampilan. Peningkatan kapasitas pamong baru akan dianggarkan pada tahun 2025. Sebelumnya, meskipun ada upaya untuk meningkatkan kemampuan pamong melalui balai Pemdes, masih belum ada program yang fokus pada peningkatan kapasitas secara menyeluruh. Biasanya, pamong yang terdaftar di kabupaten akan diundang untuk pelatihan, namun pelatihan tersebut masih terbatas dan belum cukup untuk mendorong perkembangan keterampilan mereka secara maksimal.

Bapak Mukhlis juga mengungkapkan bahwa terkait keterbukaan informasi publik, pelatihan yang diadakan baru dimulai pada tahun 2024. Kominfo Bantul, yang menyelenggarakan pelatihan tersebut sejak Maret 2024, baru melakukan satu kali pelatihan terkait keterbukaan informasi publik, namun tidak melibatkan mahasiswa sebagai ketua dalam kegiatan tersebut. Keterlibatan struktural dalam pelayanan informasi juga masih terbatas, dan pelatihan yang diadakan masih sangat terbatas cakupannya.

Namun, ada kabar baik untuk tahun 2025, pemerintah berencana untuk melakukan peningkatan kapasitas pamong melalui dana istimewa yang diperuntukkan bagi birokrasi dan terkait dengan survei kepuasan publik. Peningkatan kapasitas ini diharapkan bisa lebih menyeluruh dan memberikan dampak yang lebih besar terhadap kemampuan pamong dalam melayani masyarakat. Peningkatan ini juga diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa inisiatif untuk peningkatan kapasitas pamong, upaya tersebut masih dalam tahap awal dan terbatas. Diharapkan, dengan anggaran dan program yang lebih terstruktur di tahun 2025, kapasitas pamong dapat meningkat secara signifikan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pelayanan publik.

Hal senada disampaikan oleh Slamet selaku Lurah Kalurahan Triwidadi, berikut hasil wawancara:

“Ya Jadi sekarang KTP itu sudah basis aplikasi jadi sudah berbasis aplikasi itu masyarakat itu bisa mengurus langsung dari smartphone itu sudah mengakses langsung jadi kalau ditata KTP kadang-kadang dari rumah pun mengurus bisa halaman nanti apa yang perlu diupload KK

bisa upload foto KK ketika harus selama di situ salah satunya sudah pernah rekam KTP karena ada foto rekam KTP itu sebenarnya sudah menjadi satu kewenangan dari dari situ Dukcapil dan catatan sipil jadi masyarakat bisa langsung rekam KTP di kapanewon yang bersedia alatnya atau kecamatan kalau di luar sana atau kah langsung ke dinas kependudukan dan catatan sipil jadi untuk kelurahan biasa terkait dengan KTP itu hanya yang berkaitan dengan on mungkin kehilangan KTP kami di sini membuat surat pengantar bahwa orang tersebut kehilangan untuk laporan kepolisian ataukah apa tuh kalau KTP sebenarnya kekurangan sekarang sudah sudah tidak lagi yaitu langsung melalui smartphone dan semua tidak tidak semua HP bisa untuk mengakses untuk datanya selama dalam satu kakak atau satu keluarga elektronik secara massal sudah dibuat jadi yang tua yang muda itu kan kecuali yang generasi berikutnya nanti harus rekam kembali lalu lalui nanti harus karena dilaksanakan perekaman KTP elektronik secara massal bahkan yang termasuk disabilitas itu petugas data ke desa bahkan juga datang ke rumah penduduk itu karena disabilitas tadi entah kalau masih bisa tinggal komunikasi antara pemerintah kelurahan itu bisa didatangkan di kelurahan ataukah harus dikunjungi sampai ke wilayah berhubungan itu ada petugas nanti ketika perekaman KTP baru, tapi kalau yang tua-tua pernah semuanya dilaksanakan perekaman gitu secara massal di sini yang belum itu mungkin yang sudah wasit memiliki setelah pelaksanaan perekaman secara massal bisa datang langsung di kapanewon yang alatnya ada di dinas capil yang kalau di Kelurahan triwidadi tidak ada alat secara apa atau perekaman itu”.(Wawancara, pada tanggal 5 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan, Slamet selaku Lurah tersebut, peneliti mengungkapkan perubahan signifikan dalam pengurusan KTP yang kini telah berbasis aplikasi dan dapat diakses melalui smartphone. Teknologi ini mempermudah masyarakat untuk mengurus KTP tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Masyarakat dapat mengunggah dokumen seperti kartu keluarga (KK) atau foto diri, serta melakukan perekaman KTP di lokasi yang tersedia, seperti kantor kelurahan atau kecamatan.

Selain itu, juga menyebutkan bahwa teknologi ini telah diperluas hingga mencakup penyediaan alat perekaman KTP di tingkat desa, termasuk bagi

penyandang disabilitas yang mungkin memerlukan kunjungan ke rumah mereka. Dalam hal ini, pemerintah kelurahan atau kecamatan berperan aktif dengan menyiapkan petugas yang bisa datang langsung ke rumah penduduk jika diperlukan.

Perekaman KTP secara massal sebelumnya telah dilaksanakan untuk warga, termasuk yang lebih tua, namun generasi yang lebih muda diharuskan untuk melakukan perekaman kembali. Meskipun demikian, perekaman KTP masih terbatas di beberapa tempat yang memiliki peralatan khusus, seperti di Dinas Dukcapil dan beberapa kecamatan atau kelurahan.

Secara keseluruhan, wawancara ini menggambarkan kemajuan sistem administrasi kependudukan yang semakin digital dan memudahkan akses bagi masyarakat untuk memperoleh layanan kependudukan dengan lebih efisien, meskipun masih ada kendala terkait peralatan di beberapa lokasi.

Hal senada disampaikan oleh Anita Yulia Fatmawati, Amd selaku Sekretaris Kalurahan Triwidadi, berikut hasil wawancara:

“Ya kami sebagai pemerintah desa bertanggung jawab dan memfasilitasi pembuatan kartu tanda penduduk dengan memastikan proses administrasi berjalan lancar mereka harus mengumpul data warga memverifikasi dukumen dan menurut data tersebut kedinas pendudukan dan catatan sipil jika ada waktu untuk pengurusan, di kalurahan memastikan masyarakat mendapat informasi yang dapat membantu,mempercepat proses agar agar berjalan baik”.(Wawancara, pada tanggal 7 Februari)

Dari wawancara yang dilakukan, Anita Yulia Fatmawati, Amd selaku Sekretaris Kalurahan Triwidadi menjelaskan peran penting pemerintah desa dalam memfasilitasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi warga. Mahasiswa menekankan bahwa sebagai pemerintah desa, mereka memiliki

tanggung jawab untuk memastikan bahwa proses administrasi terkait KTP berjalan lancar. Tanggung jawab tersebut mencakup pengumpulan data warga dan verifikasi dokumen yang diperlukan sebelum diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk proses selanjutnya.

Sekretaris tersebut juga menyebutkan bahwa selain pengumpulan dan verifikasi data, pihak kalurahan (desa) juga berperan penting dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat, pemerintah desa berupaya untuk mempercepat proses pengurusan administrasi seperti KTP. Hal ini menunjukkan upaya pemerintah desa untuk mendukung transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik, serta memastikan bahwa masyarakat tidak terhambat dalam mengakses pelayanan administrasi yang diperlukan.

Sekretaris menambahkan bahwa salah satu cara untuk mempercepat proses administrasi adalah dengan memastikan adanya komunikasi yang baik antara pihak kalurahan dan masyarakat. Informasi yang cepat dan tepat akan membantu masyarakat memahami langkah-langkah yang harus diambil dalam pengurusan administrasi, serta mengurangi kebingungan atau kesalahan yang bisa memperlambat proses.

Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah desa sudah berupaya untuk memfasilitasi proses pembuatan KTP, tantangan terbesar terletak pada kelancaran administrasi dan komunikasi yang efektif. Agar proses administrasi berjalan lebih efisien, penting bagi pemerintah desa untuk terus memberikan informasi yang jelas dan memastikan bahwa

verifikasi dokumen dilakukan dengan cermat. Hal ini akan membantu mempercepat pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hal senada disampaikan oleh Slamet selaku Lurah Triwidadi, berikut wawancara:

“Ya kami sebagai tugas pemerintah kalurahan dalam menangani keluhan masyarakat, tergantung pada masalah atau terkait dengan keselamatan, seperti perbaikan infrastruktur namun, untuk kebutuhan administasi atau dukumen, bisa makan waktu lebih lama dan kami sebagai pemerintah bereskan”.(Wawancara, pada tanggal 5 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan, Slamet Riyanto selaku Lurah di Triwidadi menjelaskan peran pemerintah kalurahan dalam menangani keluhan masyarakat. Mereka menekankan bahwa tugas utama pemerintah desa adalah merespons dan menangani keluhan yang disampaikan oleh warga. Peneliti menyebutkan bahwa penanganan keluhan masyarakat sangat tergantung pada jenis masalah yang dihadapi. Untuk masalah yang terkait dengan keselamatan, seperti perbaikan infrastruktur yang rusak, biasanya dapat diselesaikan lebih cepat karena dianggap lebih mendesak.

Namun, untuk masalah administrasi atau pengurusan dokumen, peneliti menyadari bahwa prosesnya sering kali memakan waktu lebih lama. Hal ini terjadi karena prosedur administrasi biasanya melibatkan beberapa tahap, mulai dari pengumpulan data, verifikasi dokumen, hingga proses yang melibatkan dinas terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Proses yang lebih panjang ini bisa disebabkan oleh kendala teknis, seperti kekurangan blangko,

atau ketergantungan pada proses yang harus dilalui di tingkat yang lebih tinggi, yang memperlambat kelancaran administrasi.

Slamet Riyanto juga menekankan bahwa meskipun terkadang pelayanan administrasi memakan waktu lebih lama, pihak pemerintah desa tetap berkomitmen untuk menyelesaikan masalah tersebut. Mereka berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan setiap keluhan yang ada, termasuk dalam hal administrasi, dengan cara yang paling efisien. Namun, mereka juga mengakui bahwa faktor eksternal, seperti keterbatasan sumber daya dan prosedur yang rumit, seringkali menjadi hambatan yang membuat proses tersebut menjadi lebih lama.

Secara keseluruhan, wawancara ini menggambarkan bahwa pemerintah desa berperan penting dalam menangani berbagai keluhan masyarakat, baik itu yang berkaitan dengan infrastruktur maupun administrasi. Meskipun ada tantangan dalam hal waktu dan prosedur administrasi, pemerintah desa tetap berusaha keras untuk menyelesaikan masalah tersebut, dan berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik agar lebih efisien. Namun, untuk mencapai pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik, perlu adanya perbaikan dalam sistem administrasi dan peningkatan sumber daya di tingkat desa.

Hal senada disampaikan oleh Muhlis Huda Subekti selaku Kaur Tata Laksana Kalurahan Triwidadi, berikut wawancara:

“Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kalurahan Triwidadi menurut indeks survei kita masih sekitar 79,71 di tahun 2024 muda masyarakat mengakses layanan seperti pelayanan adminisrasi kesehatan, pendidikan atau sosial dan pelayanan yang diberikan cepat, efian, dan ramah, serta sesuai dengan harapan masyarakat?.(Wawancara, pada tanggal 5 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan, Muhlis Huda Subekti selaku Kaur Tata Laksana memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kalurahan Triwidadi. Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan masyarakat tercatat sebesar 79,71 pada tahun 2024. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Peneliti juga mengungkapkan bahwa masyarakat di Kalurahan Triwidadi cenderung mudah mengakses berbagai layanan yang disediakan, seperti layanan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan sosial.

Layanan yang diberikan oleh pemerintah desa dianggap cepat, efisien, ramah, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Peneliti menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk kecepatan dan sikap ramah petugas, menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa telah berupaya untuk memenuhi ekspektasi warga dalam hal pelayanan publik.

Meskipun tingkat kepuasan masyarakat sudah tergolong baik, angka survei sebesar 79,71 masih menyisakan ruang untuk peningkatan. Peneliti menyarankan agar pemerintah desa terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek-aspek yang mungkin masih dirasakan kurang oleh masyarakat. Perbaikan ini bisa mencakup peningkatan kecepatan layanan, penyediaan fasilitas yang lebih memadai, atau peningkatan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Kalurahan Triwidadi terhadap layanan yang diberikan sudah cukup baik, namun masih ada potensi untuk memperbaiki pelayanan agar lebih optimal. Dengan mempertahankan sikap ramah dan efisien, serta terus memperbaiki aspek yang masih kurang, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat lebih lanjut di masa depan.

Hal senada disampaikan oleh Anita Yulia Fatmawati, Amd selaku Sekretaris Kalurahan Triwidadi, berikut wawancara:

“Ya mungkin seperti kendala di kalurahan ini yang kami petugas pemerintah desa dalam pelayanan dan penanganan keluhan masyarakat mungkin keterbatasan sumber daya manusia setiap orang berbeda-beda kami sebagai pemerintah akan membantu masayarakat selagi kami bisa menangani keluhan secara maksimal mungkin”.(Wawancara, pada tanggal 7 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan, Anita Fatmawati, Amd selaku Sekretaris Kalurahan Triwidadi menjelaskan salah satu kendala utama yang dihadapi oleh petugas pemerintah desa dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan masyarakat, yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Ibu Anita mengakui bahwa setiap individu memiliki kapasitas dan kemampuan yang berbeda-beda, dan hal ini dapat mempengaruhi kinerja dalam menangani berbagai keluhan yang masuk. Keterbatasan SDM ini sering kali menjadi tantangan dalam memastikan bahwa setiap masalah yang disampaikan oleh masyarakat dapat diselesaikan dengan efektif dan tepat waktu.

Namun, meskipun terdapat kendala dalam hal SDM, peneliti menegaskan bahwa pemerintah kalurahan tetap berkomitmen untuk membantu masyarakat sejauh kemampuan yang ada. Meskipun setiap petugas memiliki

kapasitas yang terbatas, mereka tetap berusaha untuk menangani keluhan masyarakat dengan maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik meskipun dihadapkan pada keterbatasan sumber daya yang ada.

Peneliti juga menambahkan bahwa penting bagi pemerintah kalurahan untuk terus berupaya mengoptimalkan potensi yang ada dan berkolaborasi dengan pihak lain, jika diperlukan, untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Mungkin juga ada kebutuhan untuk peningkatan kapasitas SDM, melalui pelatihan atau penambahan staf, agar dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan cara ini, pemerintah kalurahan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat dalam menangani keluhan masyarakat.

Secara keseluruhan, wawancara ini menggambarkan tantangan yang dihadapi oleh pemerintah kalurahan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan masyarakat, terutama terkait dengan keterbatasan SDM. Meskipun demikian, komitmen dan upaya untuk memberikan pelayanan maksimal tetap menjadi prioritas, dan diharapkan ke depannya akan ada langkah-langkah untuk mengatasi kendala tersebut, seperti peningkatan kapasitas atau penambahan personel, agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Untuk mengetahui kinerja pemerintah kalurahan dalam menjalankan pelayanan publik maka peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat Triwidadi, berikut hasil wawancara dengan Tusiman:

“Ya pemerintah desa yang sekarang biasanya memlakukan beberapa untuk mempermudah kami proses pelayanan administrasi KK akte Kelahiran bagi masyarakat Kalurahan sering mengadakan seperti pertemuan untuk bahas tentang pelayanan kepada kami masyarakat tentang pentingnya memiliki KTP dan proses pembuatan ini dapat dilakukan melalui sosialisasi antar dukuh masing-masing”.(Wawancara, pada tanggal 15 Februari 2025)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti menyampaikan bahwa pemerintah desa berusaha untuk mempermudah proses pembuatan KTP bagi masyarakat dengan cara mengadakan pertemuan atau sosialisasi yang menjelaskan pentingnya memiliki KTP. Melalui kegiatan sosialisasi ini, masyarakat diberikan pemahaman tentang proses pembuatan KTP yang lebih mudah dan bagaimana cara mengurusnya. Sosialisasi ini dilakukan di tingkat dukuh, yang merupakan bagian dari pemerintahan desa, sehingga informasi dapat lebih langsung diterima oleh masyarakat setempat.

Peneliti juga menunjukkan bahwa dengan adanya sosialisasi ini, masyarakat menjadi lebih terbuka dan memahami langkah-langkah yang harus diambil untuk mendapatkan KTP, yang mungkin sebelumnya dirasa rumit atau membingungkan. Pemerintah desa bertindak sebagai fasilitator dalam menyampaikan informasi terkait prosedur pembuatan KTP dan pentingnya dokumen kependudukan tersebut, yang berperan dalam akses berbagai layanan publik.

Secara keseluruhan, wawancara ini menggambarkan usaha pemerintah desa untuk mempercepat proses administrasi kependudukan dengan memberikan edukasi langsung kepada masyarakat, serta memanfaatkan jalur komunikasi antar dukuh untuk menyampaikan informasi secara lebih efektif

dan menyeluruh. Hal ini tentunya membantu masyarakat desa untuk lebih mudah dalam memenuhi kewajiban administrasi kependudukan mereka.

Hal senada disampaikan oleh Sardi selaku masyarakat Triwidadi, berikut hasil wawancara:

“Ya sebagai kami masayarakat disini upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa proses pelayanan adminisrasi beragam, tergantung pada seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti pengurusan KTP yang hilang, KK, Akte kelahiran dan lain-lainnya mereka berikan pelayanan sudah baik sebelumnya, sekarang mudah-mudah petugas pemerintah kalurahan dan banyak pengalaman juga dari sebelumnya”.(Wawancara, pada tanggal 15 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan Bapak Sardi selaku masyarakat Triwidadi mengungkapkan bahwa upaya pemerintah desa dalam mempermudah proses dalam pelayanan bervariasi, tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Proses pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lain-lain, sangat bergantung pada seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah. peneliti juga menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah baik, kualitasnya bisa berbeda-beda antar desa, karena setiap desa memiliki tingkat efektivitas yang berbeda dalam mengelola layanan administratif tersebut.

Pelayanan yang baik di sini mencakup kemudahan akses, kecepatan proses, serta komunikasi yang jelas antara pemerintah kalurahan dan masyarakat. Hal ini penting karena dapat mengurangi hambatan yang sering dihadapi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Jika pelayanan yang diberikan baik, masyarakat bisa lebih cepat dan mudah mengurus

dokumen-dokumen penting mereka, tanpa harus menghadapi prosedur yang rumit atau memakan waktu lama.

Peneliti ini juga menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, tingkat efektivitas pelayanan tersebut tetap dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sumber daya yang ada dan kemampuan pemerintah desa dalam mengelola administrasi dengan efisien. Secara keseluruhan, wawancara ini mengillustrasikan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dalam mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen administrasi penting seperti KTP, serta bagaimana variasi dalam kualitas pelayanan dapat mempengaruhi pengalaman masyarakat dalam menjalani proses tersebut.

Hal senada disampaikan oleh Suprapto selaku masyarakat Triwidadi, berikut hasil wawancara:

“Kami sebagai masyarakat merasa pemerintah kalurahan memang masalah teknis administrasi itu dan pelayanan ada kemajuan dalam pengurusan administrasi untuk petugas tingkat pemerintah memiliki ketrampilan cukup untuk merubah data-data yang tidak sesuai seperti nama dalam penginputan data tepat dan yang penting dukumen sudah lengkap”.(Wawancara, pada tanggal 15 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan Bapak Suprapto selaku masyarakat Triwidadi menyampaikan pandangannya mengenai kemajuan dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah kalurahan. Menurutnya, meskipun masalah teknis administrasi masih ada, ada perbaikan yang signifikan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Salah satu kemajuan yang ditekankan adalah peningkatan keterampilan petugas desa dalam menangani penginputan data. Petugas desa kini dianggap cukup terampil dalam memperbaiki kesalahan

data, seperti kesalahan penulisan nama, yang sebelumnya bisa menjadi kendala dalam proses administrasi mencatat bahwa pengurusan dokumen administratif, seperti KTP, kini lebih cepat dan lebih efisien berkat perbaikan dalam proses penginputan data dan ketepatan pencatatan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah desa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan memberikan pelatihan atau pembekalan kepada petugas desa, agar dapat mengelola data lebih akurat dan tepat. Salah satu aspek penting yang disebutkan adalah kelengkapan dokumen yang diperlukan. Dengan kelengkapan dokumen, proses pengurusan administrasi menjadi lebih lancar dan minim hambatan.

Secara keseluruhan, wawancara ini mengindikasikan bahwa meskipun masih ada tantangan dalam hal teknis administrasi, ada kemajuan yang nyata dalam hal keterampilan petugas desa dalam mengelola data dan memperbaiki kesalahan. Pemerintah desa telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan memastikan bahwa data yang diinput sudah sesuai dan dokumen yang diperlukan sudah lengkap. Hal ini menjadi langkah positif dalam memperbaiki efisiensi dan akurasi layanan administrasi di tingkat desa.

Hal senada disampaikan oleh dian fahma wati selaku masyarakat triwidadi, berikut hasil wawancara:

“Ya pelayanan administrasi atau pengurusan KK atau tambah nama anak tepat bisa tunggu beberapa menit bisa ambil KK Pas sudah waktunya mereka targetkan tidak sesuai mereka janjikan kami sebagai masyarakat merasa puas jika pelayanan tempat dalam pelayanan yang mereka berikan”.(Wawancara, pada tanggal 15 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan Fahmawati selaku masyarakat Triwidadi, peneliti mengungkapkan pandangannya mengenai pelayanan

administrasi di tingkat desa, khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan penambahan nama anak. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan di desa sudah cukup memadai, dengan waktu yang relatif cepat dalam menyelesaikan proses administrasi tersebut. Menurutnya, masyarakat dapat menunggu beberapa menit saja untuk memperoleh KK yang baru setelah proses administrasi selesai, yang menunjukkan bahwa petugas desa bekerja efisien.

Namun, beberapa juga mencatat adanya ketidak sesuaian antara target waktu yang dijanjikan dengan kenyataan yang terjadi. Meskipun pelayanan secara umum cepat dan tepat, ada kalanya petugas tidak dapat memenuhi janji waktu yang telah ditentukan. Meskipun demikian, menyatakan bahwa secara keseluruhan, mereka sebagai masyarakat tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena meskipun ada sedikit keterlambatan, kualitas pelayanan yang cepat dan profesional tetap terjaga.

Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa meskipun ada kekurangan dalam hal pencapaian target waktu yang dijanjikan, masyarakat tetap merasa puas dengan pelayanan administrasi yang ada. Hal ini mengindikasikan bahwa ketepatan waktu bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan, melainkan juga bagaimana efisiensi, ketepatan, dan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Masyarakat cenderung lebih menghargai proses yang berjalan dengan baik dan profesional meskipun tidak selalu sesuai dengan janji waktu yang diberikan.

B. Ketepatan Waktu dan Melayani Masyarakat

ketidaktepatan waktu untuk melayani kebutuhan masyarakat Triwidadi ini bahwa mencerminkan adanya potensi ketidakpatuhan terhadap komitmen awal yang telah dibuat. Hal ini bisa berpengaruh pada melayani masyarakat, pemerintah kalurahan di mata masyarakat, yang seharusnya memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Jika pemerintah kalurahan tidak dapat mematuhi regulasi dasar seperti jam kerja, maka ini bisa menurunkan kepercayaan masyarakat dan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Peneliti juga melihat bahwa meskipun pelayanan yang mereka berikan di Kalurahan Triwidadi, di tanya tentang kualitas pelayanan dan ketepatan waktu bahwa mereka mengatakan baik sesuai waktu untuk melayani pada saat di teliti namun faktanya tidak sesuai yang prosedur dalam melayani, masih ada perangkat kalurahan ketidak kesimplinan pelayanan pada siang sekitar jam 11.00 keluar ada keperluan diluar namun perangkat kalurahan tidak datang-datang sampai masyarakat menunggu lama sebenarnya adalah tanggung jawab atau mereka untuk melayani dengan tepat waktu yang di targetkan. Walaupun tetap berjalan dengan namun kepercayaan masyarakat kurang dalam melayani, dari hal ini bahwa keterlambatan tersebut menunjukkan adanya kekurangan dalam hal disiplin dan komitmen terhadap aturan yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, pengamatan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan tetap dilakukan, keterlambatan dalam memulai kegiatan pada jam yang telah ditentukan mencerminkan kurangnya kepatuhan terhadap regulasi

yang ada. Diharapkan pihak pemerintah kalurahan dapat lebih serius dalam mematuhi ketentuan waktu kerja agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lebih optimal dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat.

Dalam pelayanan publik pemerintah desa pasti memiliki faktor yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan publik, maka untuk mengetahui faktor yang mendukung kinerja dalam pelayanan publik maka dilakukan wawancara dengan Risman selaku Staf Kependudukan:

“Untuk KTP yang baru itu dari pemerintah kalurahan itu memang kemarin informasi kemetrian itu langsung bisa perekaman KTP di kapanewon atau dikecamatan langsung datang di kapanewon bawa pas foto kartu keluarga dan akte kelahiran begitu foto langsung jadi mungkin sekitar 15-20 menit itu untuk yang baru untuk masalah ketika hilang , KTP, KK, itu ada prosedurnya dari desa minta surat kehilangan polesek nanti pihak polsek menempelkan surat kehilangan itu saja nanti untuk pergantian KK, KTP, bisa via aplikasi yang bisa ditulis desktop dan nanti ketika sudah diverifikasi, validasi oleh dispenduduk lewat aplikasi tersebut nanti kalau sudah ada warna tertentu hijau itu bisa ambil jadi tidak perlu, desa yang baru kalau yang hilang ke desa buat surat permohonan keterangan kehilangan”.(Wawancara, pada tanggal 4 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan dengan Bapak Risman selaku Staf Kependudukan peneliti menjelaskan berbagai prosedur terkait pengurusan KTP di pemerintah kalurahan, baik untuk KTP baru maupun untuk penggantian akibat kehilangan. Untuk pengurusan KTP baru, peneliti menyebutkan bahwa masyarakat kini dapat langsung melakukan perekaman KTP di kecamatan atau kapanewon dengan membawa dokumen-dokumen seperti pas foto, kartu keluarga, dan akta kelahiran. Proses ini relatif cepat, dengan estimasi waktu sekitar 15-20 menit hingga KTP selesai dicetak. Hal ini menunjukkan bahwa

teknologi dan sistem yang diterapkan oleh pemerintah desa sudah cukup efisien, mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus melalui proses yang rumit.

Namun juga membahas prosedur yang berlaku ketika terjadi kehilangan KTP atau KK. Dalam hal ini, masyarakat diminta untuk mengurus surat kehilangan di Polsek terlebih dahulu, kemudian mendapatkan stempel dari kepolisian sebagai bukti kehilangan. Setelah itu, masyarakat bisa mengajukan permohonan pergantian KTP atau KK melalui aplikasi yang telah disediakan. Proses ini melibatkan verifikasi dan validasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk) lewat aplikasi, dan apabila data dinyatakan valid, masyarakat akan mendapatkan persetujuan untuk mengambil KTP atau KK yang baru. Mahasiswa menekankan bahwa aplikasi ini mempermudah proses penggantian dokumen tanpa perlu lagi datang langsung ke kantor desa, asalkan dokumen yang diperlukan sudah terverifikasi.

Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mendukung ada aplikasi dalam pelayanan dan pemerintah desa telah mengimplementasikan sistem yang mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, baik untuk perekaman KTP baru maupun penggantian KTP atau KK yang hilang juga menunjukkan bahwa meskipun proses ini sudah berbasis aplikasi, masyarakat tetap diminta untuk mengikuti prosedur yang tepat, seperti mengurus surat kehilangan di kepolisian, yang dapat menambah sedikit langkah dalam prosesnya. Meskipun demikian, sistem yang ada tetap mempermudah

akses masyarakat dalam mengurus dokumen administratif mereka dengan efisien dan cepat.

C. Faktor-faktor Yang Menghambat Kinerja Pemerintah Kalurahan Dalam Pelayanan

Selanjutnya untuk mengetahui faktor yang menghambat dalam pelayanan publik maka dilakukan wawancara dengan Bapak Risman selaku Staf Kependudukan, berikut hasil wawancara:

“Ya fasilitas sudah sediakan komputer, koneksi internet tidak ada gangguan, kadang-kadang ya maklum karena ketika listrik padam terganggu dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan itu pun terganggu juga jaringan ini kan sebenarnya langsung PLN dari pusat tidak bisa apa-apa ketika listrik padam dan mengurus sesuatu seperti pelayanan administrasi bisa menunggu beberapa menit jadi tunggu listrik hidup baru melanjutkan tugas masing-masing”.(Wawancara, pada tanggal 4 Februari 2025)

Dari wawancara yang dilakukan Bapak Risman selaku Staf Kependudukan peneliti membahas tentang fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah desa, yang mencakup komputer dan koneksi internet yang stabil untuk mendukung pelayanan administrasi. Menurutnya, fasilitas ini telah cukup memadai untuk menjalankan proses administrasi secara efisien, tanpa gangguan besar. Namun, mahasiswa juga menyampaikan adanya kendala yang tidak bisa diprediksi, yaitu ketika terjadi pemadaman listrik. Ketika listrik padam, pelayanan administrasi otomatis terganggu, karena seluruh sistem yang digunakan, termasuk perangkat komputer dan koneksi internet, bergantung pada pasokan listrik yang stabil.

Menyebutkan bahwa dalam situasi seperti ini, masyarakat yang sedang mengurus dokumen atau pelayanan administrasi harus menunggu hingga listrik kembali hidup. Proses tersebut tentu mempengaruhi kelancaran pelayanan, karena kegiatan administrasi yang berbasis teknologi tidak bisa dilanjutkan tanpa listrik. Meskipun demikian, peneliti menyadari bahwa pemadaman listrik merupakan masalah yang di luar kendali pemerintah kalurahan, mengingat listrik disuplai oleh PLN dari pusat dan tidak ada yang dapat dilakukan oleh petugas pemerintah ketika terjadi pemadaman.

Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun fasilitas yang ada di kalurahan Triwidadi sudah memadai dan pelayanan administrasi berjalan dengan baik, terdapat faktor eksternal yang dapat mengganggu proses tersebut, seperti pemadaman listrik yang berdampak langsung pada kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya ketergantungan pada infrastruktur dasar seperti pasokan listrik dalam sistem administrasi berbasis teknologi. peneliti juga mengungkapkan bahwa meskipun gangguan ini terjadi, masyarakat diharapkan bersabar dan menunggu hingga masalah tersebut teratasi, yang mencerminkan kesadaran dan pengertian terhadap keterbatasan yang ada.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dilakukan terkait dengan kinerja pemerintah kalurahan dalam pelayanan publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon pajangan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja Pemerintah Kalurahan Triwidadi dalam pelayanan publik mengenai kinerja pemerintah Kalurahan Triwidadi dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan, secara umum, pemerintah Kalurahan Triwidadi berusaha untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pihak pemerintah di kalurahan ini telah menunjukkan komitmen yang cukup baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, meskipun ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek.
2. Adapun faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pemerintah kaluharan dalam pelayanan publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul. Faktor yang mendukung, *pertama*, adanya aplikasi dalam pelayanan aplikasi dalam pelayanan dan pemerintah desa telah mengimplementasikan sistem yang mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, baik untuk perekaman KTP baru maupun penggantian KTP atau KK. Kemudian untuk faktor yang menghambat, *pertama*, pemadaman listrik, yang berdampak langsung pada

kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya ketergantungan pada infrastruktur dasar seperti pasokan listrik dalam sistem administrasi berbasis teknologi.

B. Saran

1. Beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat, seperti lamanya waktu yang diperlukan untuk proses administrasi dan kurangnya fasilitas yang memadai, menjadi hal yang perlu dibenahi. Untuk itu, perlunya upaya pelatihan bagi aparatur kalurahan serta pemanfaatan teknologi informasi yang lebih maksimal dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.
2. Perlunya dilakukan peningkatan teknik pemerintah dalam meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka dalam melayani yang baik dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat Kalurahan Triwidadi. dan bangun salurahan komunikasi yang terbuka dengan masyarakat Kalurahan Triwidadi. pastikan setiap pemerintaan atau pertanyaan masyarakat direspon cepat dan sikap ramah dan empati.
3. Perlunya peningkatan pelayanan yang berkualitas dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Dipastikan setiap layanan disediakan dengan baik, sesuai standar yang diterapakan. Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan evaluasi kebijakan pelayanan melalui forum serta memberikan salurahan bagi mereka untuk memberikan masukan atau keluhan

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2005, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Penerbit Refika Aditama, Bandung
- Atik Septi Winarsih & Gronroos Ratminto . 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiasa, I. Komang, 2021. "Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia." Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Hartini, et al. 2021. *MSDM (Digitalisasi Human Resources)*. Media Sains Indonesia. Bandung.
- Hesel Nogi S.Tangkilisan, 2003. *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran*, Yogyakarta:Y.A.P.
- Islamy, Irfan. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Leo, Agustino. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabet
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sugiyono, 2021. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 1973.
- Widodo, Joko, 2001, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Malang, CV.Citra, hlm. 131 Zainal Asikin, 2
- Yelvita, F. S. 2022. *Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pt arista auto prima pekanbaru. γ2003–2005*.

Sumber Jurnal

- Ali, Khadir, and Agung Saputra. "Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar." Warta Dharmawangsa 14.4, 2020: 602-614.
- Hendrian, H., Suparno, S., Wahono, P., & Handaru, A. W., 2024. Peran Penerapan E-Government Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah. Indo-MathEdu Intellectuals Journal, 5(3), 3309-3316.
- Lilyana, B., De Yusa, V., & Yatami, I. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Rudant Maju Selaras. Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS), 5(3), 163-170.
- Nender, Tiara Arnetta Emanuela, Marljen T. Lapian, and Trintje Lambey. "Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan." jurnal eksekutif 3.2, 2023.
- Nihali, Hermanto, Arifin Tahir, and Udin Hamim. "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo." Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial 1.9, 2024.
- Pamungkas, Teguh Karya, and Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar. "Efektivitas kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik." Jurnal Paradigma Madani 9.1, 2022: 13-24.
- Ramadhan, Ruslan. "in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik 6.1, 2024: 55-67.
- Serpiner, Kinerja Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Sempayang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau, dalam [https://ejournal.pin.or.id/site/wpcontent/uploads/2017/01/05%20Serpiner%20\(01-10-17-01-20-29\).pdf](https://ejournal.pin.or.id/site/wpcontent/uploads/2017/01/05%20Serpiner%20(01-10-17-01-20-29).pdf)
- Telaumbanua, Gratia Rogate, Sukaaro Waruwu, and Delipiter Lase. "Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik." Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi 1.2, 2022: 303-311.

PANDUAN WAWANCARA

No	Rumusan Masalah	Pertanyaan	Rincian	Ke Informan
1.	Bagaimana kinerja pemerintah kalurahan Dalam Pelayanan Publik	1. Bagaimana produktivitas dalam pelayanan 2. Bagaimana kualitas dalam pelayanan 3. Bagaimana responsivitas dalam pelayanan 4. Bagaimana responsivitas dalam pelayanan 5. Bagaimana akuntabilitas dalam pelayanan	1.a Apakah ada pelatihan pengembangan yang dilakukan untuk meningkatkan ketrampilan pemerintah dikalurahan b. Berapa lama waktu penyelesaian pelayanan KTP, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran 2.a Apakah prosedur pelayanan muda dipahami dan diikuti oleh masyarakat b. Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	Kepala Lurah Kepala Seksi Pelayanan Staf Kalurahan Triwidadi, kapala bidang pelayanan publik, masyarakat penerima layanan adminisrasni E-KTP, Kartu keluarga dan Akte Kalahiran

			<p>3.a Seberapa cepat pemerintah Desa menanggapi keluhan atau kebutuhan masyarakat</p> <p>b. Bagaimana petugas pemerintah merespon keluhan atau masalah yang muncul selama pelayanan</p> <p>4.a Seberapa cepat pemerintah menanggapi keluhan atau kebutuhan masyarakat</p> <p>b. Bagaimana petugas pemerintah merespon keluhan atau masalah yang muncul selama pelayana</p> <p>5.a Bagaimana pemerintah kalurahan</p>	
--	--	--	---	--

			<p>bertanggung jawab atas tenggat waktu dalam pelayanan Administrasi</p> <p>b. Apa kendala yang dihadapi pemerintah kalurahan dalam pelayanan dan keluhan masyarakat</p>	
2.	Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat Kinerja Kepala Kalurahan Dalam Pelayanan Publik	<p>1. Apa yang mendukung kinerja</p> <p>2. Apa yang menghambat kinerja</p>	<p>1.a Apa saja upaya yang dilakukan pemerintah kalurahan proses pelayanan Administrasi kepada masyarakat</p> <p>b. Apakah fasilitas seperti komputer, perangkat pemindai dan koneksi internet sudah memadai</p> <p>2.a Apakah pemerintah mengalami</p>	

			<p>masalah teknis selama proses pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga dan Akte kelahiran</p> <p>b. Adakah kendala dalam kordinasi antara pemerintah kalurahan dengan pihak Dinas Kependudukan dan pencacatatan sipil</p>	
--	--	--	--	--

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian



YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD" YOGYAKARTA

Akreditasi Institusi B

Alamat : Jl. Timah No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 551971, 550776, Fax. (0274) 515589, website : www.apmd.ac.id, e-mail : info@apmd.ac.id

Nomor : 50/I/U/2025

Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :
Lurah Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul
Di tempat.

Dengan hormat,
Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana (S1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta yang namanya tersbut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan dalam waktu 1 bulan. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penclitian adalah :

Nama : Rudianto Loka
No Mhs : 21520114
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kinerja Pemerintah Kalurahan dalam Pelayanan Publik di Kalurahan Triwidadi Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul
Tempat : Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul
Dosen Pembimbing : Dr. Tri Nugroho Emanuel Widayat

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.



Lampiran 2. Surat Tugas Penelitian



YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA
Akreditasi Institusi B

Alamat : Jl. Timoteo No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 551971, 550275, Fax. (0274) 515989, website : www.apmd.ac.id, e-mail : info@apmd.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 31/PT/2025

Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada:

Nama : Rudianto Loka
Nomor Mahasiswa : 21520114
Program Studi : Ilmu Pemerintahan.
Jenjang : Sarjana (S-1).
Keperluan : Melaksanakan Penelitian.
a. Tempat : Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul
b. Sasaran : Kinerja Pemerintah Kalurahan dalam Pelayanan Publik di Kalurahan Triwidadi Kapanewon Pajangan Kabupaten Bantul
c. Waktu : 1 Bulan

Mohon yang bersangkutan diberikan bantuan seperlunya.

Yogyakarta, 16 Januari 2025

Ketua
Dr. Sutero Eko Yunanto
NIY. 170 230 190

PERHATIAN :

Setelah selesai melaksanakan penelitian,
mohon surat tugas ini diserahkan kepada
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat
Desa "APMD" Yogyakarta.

MENGETAHUI :

Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat
Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa
tersebut telah melaksanakan penelitian.

Lampiran 3. Surat Penunjukan Dosen Pembimbingan Skripsi



SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
STATUS TERAKREDITASI A (SK BAN-PT No.3295/SK/BAN-PT/Ak-PP.J/S/V/2020)

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 560775 Fax. (0274) 515989

Nomor : 078/PEM/J/X/2024

Hal : Penunjukan Dosen
Pembimbingan Skripsi

Kepada :

Dr. Tri Nugroho Emanuel Widayat
Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"
di Yogyakarta.

Sehubungan dengan pembimbingan Skripsi, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi Dosen Pembimbing mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Rudianto Loka
No. Mahasiswa : 21520114
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Tanggal Acc Judul : 10 Oktober 2024

Demikian, atas kesediaannya diucapkan terima kasih.



Yogyakarta, 10 Oktober 2024

Ketua Program Studi

Dr. Gregorius Sahdan, S.I.P., M.A

Lampiran 4. Surat Balasan Kalurahan Ijin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
KAPANEWON PAJANGAN
KALURAHAN TRIWIDADI**
උගඩ පැංච පාංච මාංස මාංස

Jl. Kayuhan-Sudimoro, Pajangan, Triwidadi, Pajangan, Bantul Kode Pos : 55751
Website <http://www.desa.triwidadi.bantulkab.go.id> e-mail : desa.triwidadi@bantulkab.go.id

Nomor : 000.9.6.3/000 II
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth:
Ketua STPMD APMD Yogyakarta
Di Yogyakarta

Dengan hormat,
Berdasarkan surat dari STPMD APMD Yogyakarta Nomor : 50/I/U/2025 tentang Permohonan Ijin Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi. Dengan ini Kami Lurah Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul memberikan ijin penelitian kepada :

Nama : **RUDIANTO LOKA**
NIM : 21520114
Program Study : Ilmu Pemerintahan (S1)
Tema/Judul TAS : Kinerja Pemerintah Kalurahan dalam Pelayanan Publik di Kalurahan Triwidadi, Kapanewon Pajangan, Kabupaten Bantul.
Lokasi : Kalurahan Triwidadi
Waktu : Februari 2025

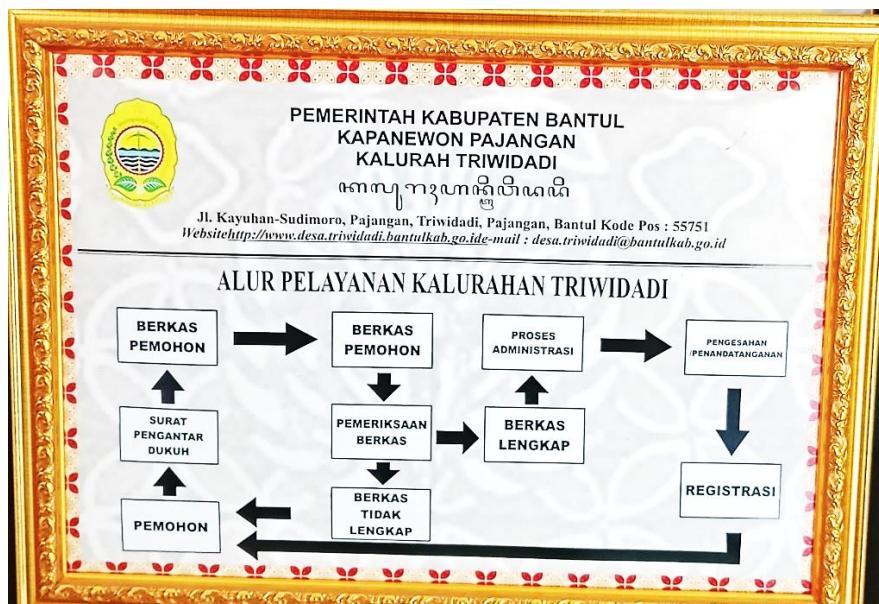
Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Triwidadi, 30 Januari 2025
PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
Lurah TRIWIDADI
KAPANEWON PAJANGAN
STAMPA RIYANTO

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



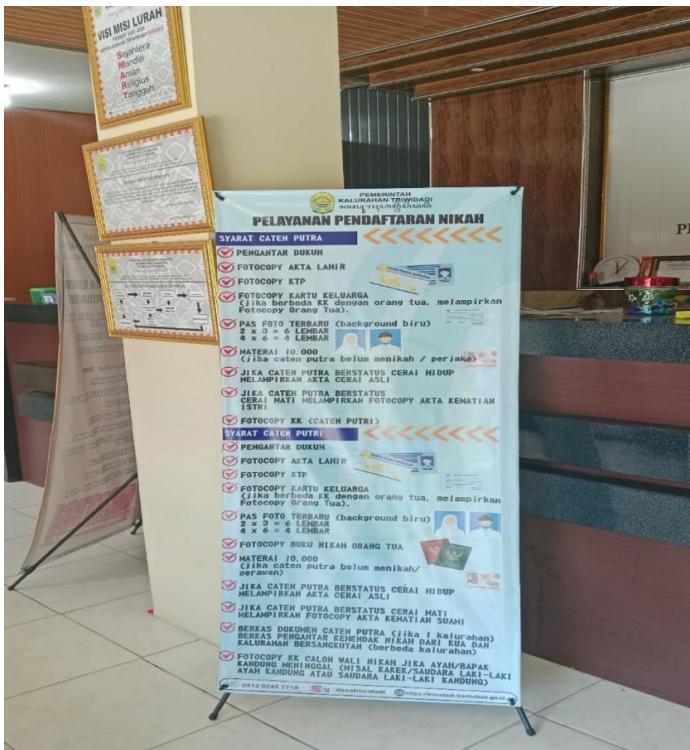
Dokumentasi Foto Malumat Pelayanan Kalurahan Triwidadi



Dokumentasi Foto Alur Pelayanan Kalurahan Triwidadi



Dokumentasi Foto Prosedur Pelayanan Umum Kalurahan Triwidadi



Dokumentasi Foto Pelayanan Pendaftaran Nikah Kalurahan Triwidadi



Dokumentasi Foto Ruang tunggu Kalurahan Triwidadi



Dukumentasi foto Tempat Pelayanan Administrasi



Dukumentasi Foto Pintu Masuk Pelayanan



Dokumentasi Foto Kantor Kalurahan Triwidadi



Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Slamet Riyanto Selaku Lurah



Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Anita Yulia Selaku Carik



Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Risman Selaku Staff Kalurahan



Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Mukhlis Selaku Kaur Tatalaksana



Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Tusiman selaku Masyarakat



Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Sardi selaku Masyarakat
Lampiran 10.



Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Suprapto selaku Masyarakat



Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Fahmawati selaku Masyarakat