

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik pada hakekatnya dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia. Tidak ada seorangpun manusia di dunia ini yang tidak membutuhkan pelayanan. Sejak manusia dilahirkan sudah membutuhkan pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. Menurut Mahsyar (2011) sepanjang hidup manusia selalu membutuhkan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan tugas elementer aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Tugas tersebut secara eksplisit digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparat pemerintah terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (UUD 1945, <https://www.mkri.id> diakses 25-10-2021).

Aparat pemerintahan di semua tingkatan, termasuk aparat pemerintah desa harus memiliki spirit melayani kepentingan publik dari tekad dan pengabdianya memilih karir di bidang pemerintahan. Komitmen tersebut diharapkan bagaimana aparat pemerintah mampu memberikan kesenangan dan kepuasan kepada

masyarakat. Pemahaman tentang pemerintahan sebagai fungsi pelayanan adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien untuk mewujudkan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan.

Masyarakat setiap hari pasti membutuhkan pelayanan publik yang menyenangkan dan memuaskan dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut tak jarang masih jauh dari harapan, karena kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih distigma negatif, seperti ketidakpastian, lama, mahal, dan diskriminatif. Keadaan yang demikian terjadi karena masyarakat masih dipersepsikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”, sehingga masyarakat masih termarginalkan dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik yang seharusnya untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan negara dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara.

Berbicara mengenai pelayanan publik pada pelaksanaannya, harus berdasarkan standar pelayanan sebagai parameter yang digunakan sebagai petunjuk penyelenggara pelayanan dan rujukan penilaian kualitas pelayanan sebagai fungsi utama aparat pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang prima dan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memenuhi keinginan, kebutuhan, dan kepuasan masyarakat. Idealnya, pelayanan publik harus disadari secara menyeluruh oleh aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat untuk memberikan kualitas terbaik dalam pelayanan terhadap masyarakat, seperti halnya yang pelayanan publik di Indonesia masih sangat tertinggal dengan negara lain.

Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2021 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi pelayanan publik sebanyak 1.749 kasus.

Dari sejumlah kasus tersebut, 1.636 kasus merupakan laporan masyarakat, 87 kasus respon cepat Ombudsman, dan 26 kasus investigasi atas prakarsa sendiri dengan jumlah laporan yang telah diselesaikan/ditutup sebanyak 473 kasus (Ombudsmen, <https://ombudsman.go.id> diakses 27-12-2021). Ombudsmen RI dalam laporannya menunjukkan bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor kuning (tingkat kepatuhan sedang) dan zona merah (tingkat kepatuhan rendah). Pelayanan publik di tingkat pusat 393 kasus, Perwakilan Jawa Timur 100 kasus dan Perwakilan Sumatera Utara 84 kasus. Faktor penyebab kecenderungan tersebut disebabkan tingkat pemahaman penyelenggara negara terhadap standar pelayanan publik dan komitmen pimpinan instansi untuk mematuhi ketentuan perundang-undangan mengenai standar pelayanan publik, sehingga dalam menyediakan pelayanan atau prosedurnya tidak jelas sehingga menyusahkan masyarakat pengguna layanan. Waktu pelayanan yang lamban dan memakan waktu berjam-jam sangat merugikan masyarakat yang membutuhkan layanan segera (Ombudsmen, <https://ombudsman.go.id> diakses 27-12-2021).

Adapun elemen penting laporan yang paling banyak diadukan adalah substansi Agraria/Pertanahan, Kepolisian, dan Kepegawaian. Berikut disajikan data laporan masyarakat berdasarkan substansi laporan yang paling banyak diadukan dalam tabel 1.1 berikut:

Tabel 1:1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Subtansi Laporan

Subtansi	Laporan	Subtansi	Laporan
Agraria/Pertanahan	318	Kejaksaan	23
Kepolisian	181	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	22
Kepegawaian	145	Perdagangan, Indusri, dan Logistik	19

Pedesaan	102	Lingkungan Hidup	16
Pendidikan	84	Telekomunikasi dan Informatika	15
Peradilan	77	Asuransi	11
Perbankan	64	Keagamaan	8
Pertambangan	55	Pertanian dan Pangan	6
Hak Sipil dan Politik	55	Lembaga Pemasyarakatan	5
Administrasi Kependudukan	50	Pertahanan	5
Perizinan	50	Hak Kekayaan Intelektual	5
Perhubungan dan Infrastruktur	47	Koperasi	5
Ketenagakerjaan	45	Kehutanan	3
Energi dan Kelistrikan	38	Perikanan	2
Pemukiman dan Perumahan	36	Kedaruratan	1
Jaminan Sosial	30	Keimigrasian	1
Kesejahteraan Sosial	30	Bea dan Cukai	1
Kesehatan	27	Lain-lain	118
Air	25	Jumlah	1.725

Sumber: (Ombudsmen, <https://ombudsman.go.id> diakses 27-12-2021)

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah temukan penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk di tiga pelabuhan, yakni Pelabuhan Kendal, Juwana, dan Tanjung Emas. Temuan tersebut ditinjau dari berbagai aspek pelayanan publik seperti sarana prasarana yang buruk, ruang tunggu yang tergenang air saat banjir, ketidakterediaan air pada toilet, minimnya penerapan protokol kesehatan, hingga praktik pungutan liar di lingkungan pelabuhan (Ombudsmen, <https://ombudsman.go.id> diakses 27-12-2021).

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara telah melakukan serangkaian investigasi terkait maladministrasi penundaan berlarut pembayaran insentif tenaga kesehatan penanganan pasien Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) di RSUD Pirngadi dan lingkungan kerja Pemerintah Kota Medan. Kepala Dinas Kesehatan Kota Medan telah melakukan maladministrasi: 1) penundaan berlarut dalam pembayaran insentif tenaga kesehatan penanganan Covid-19 pasca penyaluran dana BOK Tambahan pada tahap I, II dan III tahun 2020, 2) maladministrasi

dalam bentuk tidak kompeten sehingga terjadi ketidaksesuaian lampiran SPD dengan usulan insentif dari Dinas Kesehatan Kota Medan sehingga menimbulkan terhambatnya pembayaran insentif tenaga kesehatan penanganan Covid-19, 3) maladministrasi penyimpangan prosedur terhadap pemotongan pajak insentif tenaga kesehatan yang menangani pasien Covid-19 dan tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2020 tentang Fasilitas Pajak Penghasilan dalam Rangka Penanganan Virus Covid-19 (Ombudsman, <https://ombudsman.go.id> diakses 27-12-2021).

Ombudsman RI di akhir tahun 2021 menyebut dari penilaian terhadap 24 kementerian/lembaga dengan capaian ditemukan 7 kementerian/lembaga yang kurang patuh atau mendapat status zona kuning. Selain itu itu, terdapat 17 kementerian/lembaga yang dianggap patuh dan mendapatkan status zona hijau. Sementara tidak ditemukan kementerian yang berstatus zona merah. Adapun penilaian ini dilaksanakan terhadap 587 instansi yang terdiri dari 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 416 pemerintah kabupaten, dan 98 pemerintah kota (Liputan6.com, <https://www.liputan6.com> diakses 30-12-2021).

Selain permasalahan tersebut, ditemukan penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, tidak terampil, di luar kepatutan, dan diskriminatif juga jadi aduan yang banyak diterima Ombudsman RI. Jumlah pengaduan berdasarkan kelompok instansi terlapor sampai akhir tahun 2021 ini yang paling banyak dilaporkan adalah instansi pemerintah pusat, yaitu tingkat kementerian/lembaga, kemudian pemerintah daerah, kepolisian, pertanahan, BUMN (Badan Usaha Milik Negara), dan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Adapun jumlah

pengaduan berdasarkan provinsi terlapor, hingga akhir tahun 2021 paling besar berasal dari DKI Jakarta. Disusul Kalimantan Selatan, Jawa Barat, Kepulauan Bangka Belitung, dan Nusa Tenggara Timur (Kontan.co.id, <https://nasional.kontan.co.id> diakses 25-12-2021).

Indonesia Corruption Watch (ICW) juga menyebut, suap dan pungutan liar sebagai dua modus operandi korupsi yang paling umum dilakukan di sektor pelayanan publik. ICW mencontohkan beberapa orang yang memberikan uang kepada petugas. Pemberian uang tersebut merupakan penyuapan yang dilakukan supaya urusan administrasi mereka dapat segera diproses lebih cepat. Hal ini terjadi karena birokrasi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rumit (Tempo.co, <https://nasional.tempo.co> diakses 25-12-2021).

Melihat berbagai persoalan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, isu utama pelayanan publik sekarang ini adalah kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola pelaksanaan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelolanya. Pelayanan publik di Indonesia menunjukkan beberapa kelemahan dari segi pola pelaksanaannya, antara lain: 1) responsivitas rendah, 2) kurangnya informasi, 3) sulit diakses, 4) kurang koordinasi, 5) birokratis, 6) rendahnya kemauan mendengarkan keluhan/saran/klaim masyarakat, dan 7) tidak efisien. Dalam hal bakat, kelemahan utama adalah terkait dengan profesionalisme, kemampuan, empati, dan etika (Mahsyar, 2011).

Pengembangan sumber daya manusia mutlak diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan saat ini dan memenuhi kebutuhan masa depan. Upaya

pengembangan dapat dilakukan di dalam maupun di luar organisasi. Manajemen sumber daya manusia yang profesional, diharapkan pegawai dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi. Upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan publik perlu didukung oleh kualitas sumber daya manusia aparat pemerintah. Fenomena yang terjadi adalah organisasi menghadapi masalah serius, misalnya kesalahan manajemen atau kesalahan operasional. Hal ini dapat mengurangi produktivitas organisasi atau macet sama sekali, akibatnya pekerjaan banyak yang tertunda dan menimbulkan banyak kerugian.

Menurut data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengungkapkan, ada 30% atau sekitar 1,35 juta pegawai negeri sipil (PNS) yang kinerjanya tergolong buruk. Dalam menjalankan tugasnya, aparat pemerintah dinilai tidak serius, misalnya banyak pegawai yang belum mampu bekerja maksimal, tidak memahami visi dan misi dalam bekerja, sehingga kinerjanya jauh dari target yang diharapkan. Belum optimalnya aparat pemerintah yang dalam bekerja jelas sangat memberatkan pemerintah (Antara, <https://www.antaranews.com> diakses 25-12-2021).

KBR Nusantara mengatakan dalam berita yang bertajuk “Kualitas SDM Buruk, Perencanaan Pembangunan di Aceh Lemah”, kualitas sumber daya manusia aparat pemerintah di Aceh menjadi salah satu penyebab terjadinya distorsi (penyimpangan) dari rencana anggaran untuk pembangunan yang lebih baik. Akibat distorsi rencana tersebut, banyak pembangunan di Aceh yang tidak memenuhi kebutuhan. Misalnya pembangunan infrastruktur antar kabupaten/kota yang tidak memenuhi kebutuhan prioritas, seperti di wilayah barat, selatan, dan

tengah Aceh yang umumnya masih memiliki sarana jalan dalam kondisi buruk, tetapi justru mendapat kucuran sedikit dana (KBR Nusantara, <https://kbr.id/nusantara> diakses 25-12-2021).

RRI Kupang dalam *headline* “Keterbatasan dan Kualitas SDM, Hambat Terwujudnya Pelayanan Publik yang Prima” menyebut bahwa rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) dan terbatasnya jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi salah satu pengacau utama bagi Pemerintah Daerah mengoptimalkan pelayanan publik (RRI Kupang, <https://rri.co.id/kupang> diakses 25-12-2021).

Data Kementerian Perhubungan berdasarkan data Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Perhubungan, khusus untuk SDM transportasi, diketahui ada beberapa faktor utama penyebab buruknya layanan transportasi di Indonesia. Faktor pertama, internal Kementerian Perhubungan terdapat kesenjangan kompetensi bidang yang dimiliki oleh aparat di Kementerian Perhubungan. Diketahui dari 34 ribu aparat di Kementerian Perhubungan, hanya 19,8% saja yang berlatar belakang sarjana. Dan dari 19,8% itu pun, jumlah aparat yang latar belakangnya berasal dari jurusan bidang transportasi hanya mencapai 12% saja. Dari sisi dinas perhubungan, permasalahan yang sama juga terjadi. Dari 29.000 pegawai yang ada saat ini, hanya sekitar 14.582 atau 50,28% pegawai saja yang kompeten (Kontan.co.id, <https://industri.kontan.co.id> diakses 25-12-2021).

Kementerian Agama Kantor Wilayah Bengkulu dalam situsnya menyebut banyak faktor signifikan yang menjelaskan kondisi keterpurukan birokrasi di tanah air. Pertama, masih lemahnya kesadaran dan kemampuan untuk melakukan

prinsip-prinsip *good governance* dengan baik. Kedua, sistem pemerintahan desentralisasi yang digulirkan sejak era reformasi merupakan angin segar dalam pelaksanaan birokrasi, terutama di daerah. Namun, dalam pelaksanaannya muncul interpretasi yang beragam, bahkan cenderung berlebihan, sehingga terkesan menciptakan penguasa-penguasa kecil di daerah. Ketiga, akibat dari otonomi yang berlebihan ini, tidak dapat dipungkiri banyak jabatan dalam birokrasi yang ditempati oleh orang-orang yang tidak memiliki keterampilan dan kemampuan yang sesuai dengan tugasnya. Hal ini karena lebih mengutamakan pengisian jabatan struktural dengan memprioritaskan ruang, pangkat, golongan, dan senioritas daripada kekompetensi. Kondisi ini serigkali mengarah pada penyalahgunaan kekuasaan (Kemenag Bengkulu, <https://bengkulu.kemenag.go.id> diakses 25-12-2021).

Idealnya bentuk-bentuk pelayanan tersebut dapat dinikmati oleh masyarakat secara efektif. Efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, akurat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik tergantung pada kemampuan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan. Upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan publik perlu didukung oleh kualitas sumber daya manusia aparat pemerintah. Langkah-langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan publik diantaranya adalah dengan cara penguatan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (*front line officer*) (Wasistiono, 2021).

Faktor yang mempengaruhi perkembangan desa, salah satunya adalah pelayanan aparat pemerintah desa. Tantangan untuk melayani tuntutan masyarakat desa secara optimal semakin meningkat, baik dari segi kualitas ataupun kuantitas pelayanan. Pelayanan publik di tingkat desa merupakan suatu kegiatan penting yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga dan penduduk di tingkat desa.

Pemerintah desa sebagai bagian pemerintah terbawah dari pemerintahan, tentunya memiliki tugas pokok dan fungsi yang sangat kompleks yang harus dijalankan oleh aparat desa melalui pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan oleh aparat pemerintah di semua tingkatan. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang diharapkan dapat ditentukan kinerja pelayanan publik aparat pemerintah terhadap masyarakatnya.

Mariani menyebutkan bahwa peran pemerintah desa sebagai penyedia layanan sangat sentral dan oleh karena itu harus selaras dengan pengembangan kompetensi penyedia layanan, sehingga pengguna layanan terpenuhi hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Tanpa penyedia layanan yang mengetahui aturan-aturan pelayanan publik, rasanya tidak mungkin dapat memenuhi kewajibannya untuk membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan. Menurut data Ombudsman RI pada tahun 2020, permasalahan desa yang diajukan ke mencapai 286 kasus dan untuk sebaran di wilayah Babel ada sekitar 24 kasus yang masuk sampai tahap pemeriksaan, dengan instansi terlapor meliputi pemerintah desa dan BPD (Badan

Permasyarakatan Desa). Dari data juga terlihat bahwa laporan terkait pelayanan desa dalam tiga tahun terakhir terus menunjukkan peningkatan. Ruang lingkup layanan yang dilaporkan didominasi oleh lingkup layanan administratif. Laporan yang sering disampaikan kepada Ombudsman termasuk dugaan penyalahgunaan wewenang yang berujung pada pemecatan dan pengangkatan perangkat desa. (sekretaris desa, kepala seksi, dan kepala dusun) serta lembaga kemasyarakatan desa, yaitu ketua RT. Jenis permasalahan ini cenderung dilaporkan pasca pilkades selesai dilaksanakan dan bergantinya kepala desa. Sama halnya juga dengan pemilihan anggota BPD yang dilaporkan karena diduga proses pemilihannya tidak sesuai prosedur. Untuk permasalahan lainnya yaitu dugaan tidak memberikan layanan kepada masyarakat berupa permohonan informasi terkait proyek tertentu yang menggunakan dana desa, dugaan adanya konflik kepentingan pemerintah desa dan BPD terhadap masuknya investor ke desa dengan membuat kesepakatan tanpa musyawarah dengan masyarakat, dugaan permintaan imbalan berupa uang terhadap pelayanan surat pernyataan penguasaan fisik tanpa ada regulasi jelas yang mendasarinya, dugaan petugas yang tidak berkompeten dalam memberikan penjelasan ke masyarakat terhadap produk layanan tertentu, dugaan penyalahgunaan wewenang aparat pemerintah desa atau BPD terhadap pemberian suatu bantuan tertentu kepada masyarakat yang cenderung berpihak maupun diskriminatif, dugaan perbuatan tidak patut pejabat desa, baik pada pemerintah desa maupun BPD dalam melayani masyarakat dan lain sebagainya (Mariani, <https://ombudsman.go.id> diakses 25-12-2021).

Demikian halnya dengan Kantor Desa Meddelan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa fenomena pelayanan masyarakat di Kantor Desa Meddelan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep, yakni adanya staf yang terlambat masuk kantor dan sering mangkir di saat jam kerja, sementara yang lain yang kurang mampu dan tidak terampil dalam melayani masyarakat sehingga menyebabkan proses pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien. Secara umum staf yang melayani memiliki tingkat pendidikan dan insentif yang rendah, kurangnya pelatihan dalam pengembangan kemampuan pegawai ke arah yang lebih baik, kurangnya transparansi dari staf sebagai penyedia layanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan tentang prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, serta kurang efektifnya rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu, menurut wawancara peneliti dengan salah satu warga masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan aparat pemerintah Desa Meddelan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep masih di bawah harapan masyarakat. Fenomena yang terjadi mengenai kualitas aparat pemerintah desa yang memiliki kemampuan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, menarik untuk dikaji lebih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengangkatnya dalam judul penelitian: “Pengaruh Kualitas Aparat Pemerintah Desa terhadap Pelayanan Publik di Desa Meddelan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas aparat pemerintah desa berpengaruh terhadap pelayanan publik di Desa Meddelan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas aparat pemerintah desa terhadap pelayanan publik di Desa Meddelan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas aparat pemerintah desa berpengaruh terhadap pelayanan publik di Desa Meddelan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas aparat pemerintah desa terhadap pelayanan publik di Desa Meddelan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

Dua manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis penelitian ini dapat mengembangkan konsep-konsep ilmu sosial dan politik, khususnya kualitas aparat pemerintah desa dan pengaruhnya terhadap pelayanan publik.

2. Secara praktis

- a. Bagi aparat pemerintah desa, diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dalam memberikan pelayanan publik melalui peningkatan kualitas aparat pemerintah desa.
- b. Bagi masyarakat desa, diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan publik oleh aparat pemerintah desa.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Gambaran komprehensif tentang isi penelitian ini dapat dilihat dalam uraian singkat sistematika penulisan di bawah ini:

Bab I pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II tinjauan pustaka dan hipotesis membahas penelitian terdahulu, kerangka konsep dan operasional penelitian, identifikasi variabel, dan hipotesis penelitian.

Bab III metodologi penelitian menguraikan lokasi penelitian, metode penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV gambaran umum objek penelitian terdiri dari lokasi, visi dan misi, demografi desa, mata pencaharian, sosial ekonomi, dan sosial budaya.

Bab V hasil penelitian dan pengujian hipotesis meliputi deskripsi data hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

Bab VI merupakan bagian akhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan dan saran sebagai bahan pertimbangan.

