

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT**

**(Studi kasus Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Bantul,  
Kecamatan Bantul Pasca Gempa Bumi 27 Mei 2006)**

**SKRIPSI**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-1

Jurusan Ilmu Pemerintahan

**Oleh:**

**Nama : Arif Kurnia Rahman**

**NIM : 20040520193**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2010**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

Telah dipertahankan dan disyahkan di depan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari / tanggal : Rabu / 21 April 2010

Pukul : 09.00 – 10.00 WIB

Tempat : R. Hibah IP

Susunan Tim Penguji

Ketua

**( Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. )**

Penguji I

Penguji II

**( Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si. )**

**( Ane Permatasari, S.IP., MA. )**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana ( S-1 )

Tanggal : 22 April 2010

( **Drs. Suswanta, M.Si. )**  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisipol UMY  
**HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, serta ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab serta menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, April 2010

Arif      Kurnia      Rahman

## MOTTO

*“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat “*

*(QS. Al Mujaadallah : 11)*

*“Dan hendaklah ada sebagian diantara kamu segolongan yang menyeru kepada kebaikan, menyeru kepada yang ma’ruf dan mencegah kepada yang mungkar, merekalah orang yang beruntung”*

*(QS. Al Imrom : 104)*

*“Ingatlah kepada Allah, karena dengan mengingat Allah hati menjadi sejuk, tenang dan tentram.”*

*(Ar. Rad)*

*“Barangsiapa bertaqwa kepada Allah, maka Allah akan menjadi segala urusan menjadikan mudah”*

*(QS. Ath Thalaq : 3)*

*“Usaha, doa dan kesabaran adalah kunci keberhasilan dalam menjalani kehidupan ini.”*

*(Penulis)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Bapak dan Ibuku tercinta yang telah memberikan semua dukungan, semangat dan senantiasa berdoa dengan sabar dan ikhlas mengiringi setiap langkah demi keberhasilan anakmu ini.....
- Kedua adikku tersayang Uli dan Eza yang juga telah memberikan motivasi dan bantuan untuk kakakmu ini.....
- Dik Novi yang tak henti-hentinya membantu, mengingatkan, memberiku semangat dan selalu sabar mendampingi .Kehadiranmu sangat berarti bagiku.....
- Keluargaku yang selalu memberiku motivasi dan doa : Bulek Tifah, Om Coko, Om Agus, Budhe Ros, Bulek Rozim, Om Dahlan, Om Sholih
- Mas Taufik yang telah memberikan dukungan dan bantuan
- Buat temanku Ridhi dan Wawan, yang selalu memberiku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini..
- Anak – anak kelas D IP 2004 : Asep, Miftah, Syukur, Oi, Tulus, Mahendra, Yana, Argi, Rita, Keke, Evi, Cori, aku menyusul kalian....., juga buat Angga, Kholis, Anas, Ucha, Hana.....
- Buat AB 4665 VG, AB 3936 VG, AB 2337 QK, AB 8002 CH yang selalu setia menemaniku kuliah sampai selesai.....
- Mas Wahono dan Mas Teguh.....Pak Wisnu, Bu Ning, Bu Yuni.....terima kasih bantuannya selama aku di kampus...

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia yang senantiasa dilimpahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi persyaratan dalam meraih gelar sarjana dalam jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih ada kekurangan, kesalahan, maka dari itu penulis akan menerima saran atau kritikan dari pihak manapun guna menjadi masukan dan demi kesempurnaan skripsi ini. Karena hanya Allah SWT yang maha benar maka jika penulis ada yang lupa ataupun salah penulis mohon maaf yang sebenar-benarnya.

Skripsi ini tersusun karena jerih payah dari penulis dan dengan dukungan dari berbagai pihak yang teah tulus ikhlas dalam membantu penulisan skripsi ini sampai selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terkira kepada :

1. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Suswanta M.Si. selaku Kepala Jurusan Ilmu Pemerintahan.

4. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan.
5. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu luangnya dan kebijaksanaannya berkenan dalam membimbing penulis dengan penuh ketelitian sampai skripsi ini selesai.
6. Segenap karyawan TU dan perpustakaan atas bantuannya.
7. Perpustakaan UMY yang telah menyediakan buku-buku untuk penyelesaian tulisanku ini.
8. Bapak dan Ibuku tercinta yang telah memberikan doa, perhatian dan dukungannya.

Bagi pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga amal baik dari berbagai pihak tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

## DAFTAR ISI

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....             | i    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....        | ii   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....        | iii  |
| <b>MOTTO</b> .....                     | iv   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....       | v    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....            | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....              | xi   |
| <b>SINOPSIS</b> .....                  | xvi  |
| <br>                                   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....         | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah .....        | 1    |
| B. Perumusan Masalah .....             | 6    |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian ..... | 7    |
| D. Kerangka Dasar Teori .....          | 7    |
| 1. Pemerintah Desa .....               | 8    |
| 2. Aparatur Pemerintah Desa .....      | 10   |
| 3. Kinerja Pemerintah .....            | 17   |
| 4. Pelayanan Masyarakat .....          | 19   |
| E. Definisi Konseptual .....           | 26   |



|                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| F. Definisi Operasional .....                                      | 27         |
| G. Metode Penelitian .....                                         | 28         |
| 1. Jenis Penelitian.....                                           | 28         |
| 2. Unit Analisis .....                                             | 29         |
| 3. Populasi dan Teknik Sampling .....                              | 29         |
| 4. Data yang Dibutuhkan .....                                      | 30         |
| 5. Teknik Pengumpulan Data.....                                    | 30         |
| 6. Teknik Analisis Data.....                                       | 33         |
| <br>                                                               |            |
| <b>BAB II DISKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>                     | <b>34</b>  |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....                            | 34         |
| B. Sarana di Desa Bantul.....                                      | 37         |
| C. Pemerintah Desa Bantul.....                                     | 41         |
| <br>                                                               |            |
| <b>BAB III KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA BANTUL .....</b>       | <b>45</b>  |
| A. <i>Deskripsi Responden .....</i>                                | <i>45</i>  |
| B. <i>Analisis Variabel Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam</i> |            |
| <i>Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat.....</i>                 | <i>47</i>  |
| <i>B.1. Akuntabilitas pelayanan .....</i>                          | <i>48</i>  |
| <i>B.2. Responsivitas pelayanan .....</i>                          | <i>72</i>  |
| <i>B.3. Orientasi pada Pelayanan.....</i>                          | <i>89</i>  |
| <i>B.4. Efisiensi Pelayanan.....</i>                               | <i>109</i> |
| C. <i>Analisis Indeks .....</i>                                    | <i>125</i> |
| <i>C.1. Analisis Indeks Akuntabilitas pelayanan.....</i>           | <i>126</i> |

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| C.2. Analisis Indeks Responsivitas pelayanan .....                                        | 129 |
| C.3. Analisis Indeks Orientasi pada Pelayanan .....                                       | 133 |
| C.4. Analisis Indeks Efisiensi Pelayanan .....                                            | 136 |
| D. Upaya dan Hambatan dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur<br>Pemerintah Desa Bantul ..... | 141 |
| D.1. Upaya Meningkatkan Aparatur .....                                                    | 141 |
| D.2. Hambatan yang Dihadapi dalam Peningkatan Kinerja<br>.....                            | 142 |
| <br>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....                                                      | 145 |
| A. Kesimpulan.....                                                                        | 145 |
| B. Saran .....                                                                            |     |
| .....                                                                                     | 146 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## SINOPSIS

Pemerintah Desa Bantul dihadapkan pada tantangan bagaimana memberikan pelayanan bagi masyarakat yang optimal. Terlebih lagi pasca gempa bumi 2006 di mana harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah semakin besar. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini Bagaimana kinerja Aparatur Pemerintah Desa di Desa Bantul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pasca gempa bumi di Bantul tahun 2006? Penelitian ini bertujuan untuk : 1) memberikan gambaran kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat, 2) mengetahui upaya yang dilakukan aparatur pemerintah desa dan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan beberapa informan penelitian, observasi dan dokumentasi, serta kuesioner. Analisis data dilakukan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan di bidang kesehatan dan pendidikan dinilai sudah baik, tetapi akuntabilitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan kesejahteraan sosial dinilai masih kurang. Responsivitas pelayanan di bidang kesehatan dan pendidikan dinilai sudah baik, tetapi dalam bidang administrasi kependudukan dan kesejahteraan sosial dinilai masih kurang. Orientasi pelayanan pada orientasi pelayanan di bidang kesehatan dan pendidikan dinilai sudah baik, tetapi dalam bidang administrasi kependudukan dan kesejahteraan sosial dinilai masih kurang. Efisiensi pelayanan pada umumnya sudah baik, hanya saja dalam bidang administrasi kependudukan dan kesejahteraan sosial dinilai masih kurang, sedangkan efisiensi pelayanan di bidang kesehatan dan pendidikan dinilai sudah baik.

Kesimpulannya, kinerja aparatur pemerintah Desa Bantul dalam memberikan pelayanan pada umumnya sudah baik dilihat dari akuntabilitas, responsivitas, orientasi pelayanan dan efisiensi pelayanan di bidang pendidikan dan kesehatan. Tetapi, kinerja aparatur tampak masih kurang dilihat dari pelayanan dalam bidang kependudukan dan kesejahteraan sosial.

Penelitian ini menghasilkan rekomendasi bahwa sebaiknya pemerintah 1) meningkatkan akuntabilitas dengan cara sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, mengikuti aturan hukum yang berlaku, dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat; 2) meningkatkan responsivitas pelayanan dengan lebih memberikan prioritas pada pelayanan, sesuai kebutuhan warga, dan aspiratif terhadap masukan dari warga; 3) meningkatkan efisiensi pelayanan dengan cara bersikap adil, transparan, berusaha memuaskan konsumen dan tidak memihak pada orang atau pihak tertentu dalam memberikan pelayanan; 4) berorientasi pada pelayanan dengan cara memberikan pelayanan tempat waktu, cepat, mudah dan murah dalam bidang pendidikan, kesehatan, kependudukan dan kesejahteraan sosial agar kinerja aparatur pemerintah desa semakin meningkat.