

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
TAHUN 2005**

**(Studi Kasus : Di Kantor Desa Banjarejo Kec. Gabus Kab. Grobogan
Propinsi Jawa Tengah)**

SKRIPSI



Disusun oleh :

ANDRI HERLINA WIDIYASTUTI (20030520052)

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
TAHUN 2005**

**(Studi Kasus : Di Kantor Desa Banjarejo Kec. Gabus Kab. Grobogan
Propinsi Jawa Tengah)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Jenjang Strata Satu (S1)
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan
Konsentrasi Manajemen Publik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun sepanjang pengetahuan saya, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dapat disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 4 April 2007

Yang Membuat Pernyataan

ANINDI HERI INA WIJAYA STUTY

Orang yang mencintai dan menyayangi kita, adalah orang yang selalu menerima

Jalani hidup ini dengan kebahagiaan karena kebahagiaan yang akan menciptakan
cinta dan kasih sayang yang selalu ada didalam hati
(Penulis)

Janganlah bangga dulu dengan apa yang kau punya, karena hidup tak stamannya
seperti yang kau harapkan, kamu tidak tau apa yang akan terjadi...
(Penulis)

(Q.S. Ar Ruum)

"Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum
jika kaum itu sendiri tidak berusaha mengubahnya"

(Q.S Al Insyiroh)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai
dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain"

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Rasa Syukur dan Bahagia Kupersembahkan Skripsi ini untuk orang-orang yang Kucintai dan Kusayangi yang telah memberikan dukungan kepadaku

- *Bapak (H. Muliainin Parnin) dan Ibu (Hj. Rumini) tercinta yang telah membesarkan, dan mendidikku, serta telah memberikan segala-galanya, perhatian, bimbingan, pengorbanan dan do'a yang tiada henti-hentinya untukku. Semuanya sangat berarti dalam hidupku*

- *Kakak-kakakku ((Arie dan Ipunk), Agung, Anik) dan adik-adikku (Achmad (cho2), Ary (joko)), serta keponakanku yang lucu (Rizqy)*

- *Ba Fea (sana selalu membantu manemani membariskan*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, wr. Wb.

Puji syukur senantiasa terhaturkan kehadirat Allah SWT, yang menjadikan hidup dan mati, yang menguasai langit dan bumi dan yang berkehendak atas segala sesuatu. Semata-mata karena kehendak, memahami, meneliti, dan menulis, yang mana akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT TAHUN 2005”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis siap menerima kritik dan saran yang akan berguna untuk menambah pengetahuan.

Oleh karena itu penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Allah SWT... atas Perlindungan dan Kasih sayang-Nya
- Sholawat dan salam pada Nabi Muhammad SAW...
- Bapak Bambang eka Cahya S.Ip M.Si, Selaku Dekan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
- Drs. Suswanta, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan dan Titin Purwaningsih S.TP M.Si selaku sekretaris jurusan dan selaku Dosen

Pembimbing terimakasih Ibu atas petunjuk, bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.

- Dra. Atik Septi, M.Si., dan Drs. H.M.Zaenuri M.Si selaku Dosen Penguji atas masukan, saran dan koreksi yang diberikan.
- Drs. Ulung Pribadi M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan dan Staf Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kedua orangtuaku (Bapak dan Ibu) sebagai sumber inspirasi, yang telah membimbing, medidik, dan membesarkanku serta tak henti-hentinya memberikan semangat dan segala pengorbanan untuk anakmu ini.
- Kakakku Arie & Ipunk, Mas Agung, Mba Anik, Cho2, Joko serta keponakan aku yang lucu Rizqy. Terima kasih untuk semuanya, kasih sayang, tawa, canda semangat dan dorongan yang engkau telah berikan kepadaku.
- Aa resa, Semangat ngerjain Skripsinya ya... Makasih aa telah sabar menemani, membantu ngetik & semuanya dan memberikan motivasi kepadaku...
- Temen-temen IP Angkatan 2003
- Temen-temen deketku kelas B (Eka, Leny, Ema, Gina),temen-temenku kelas B gigih, afnan, pakde, oong, fauzan, gunawan, andri dan temen dari kelas lain rikma, eni dan temen yg lupa ngga kusebut Thank atas suportnya...
- Temen-temen Kost (Mba Irna, mba Diah, mba Rita, dan Pulung) Makasih atas semuanya terutama dukungannya

- Temen-temen di Solo (kak Fery, boim, Ugho, Heny, Endarti, Ewit, Rita & Nanang dan semuanya yg lupa ngga aku sebutkan) thank's for all
- Kantor Desa Banjarejo atas ijin yang diberikan serta kerjasama dalam penulisan skripsi ini.
- Almamaterku
- Kepada semua pihak yang telah membantu,tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunia-Nya serta balasan atas segala budi baik yang telah diperbuat. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan sebagai bahan diskusi dan penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr Wb

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
SINOPSIS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Dasar Teori	6
1. Desa	6
2. Pemerintah Desa	8
3. Kinerja Aparat Desa	15
a. Kinerja	15
b. Aparat	19
4. Persepsi	21
5. Pelayanan Kepada Masyarakat	24
F. Definisi Konseptual	26
G. Definisi Operasional	27

H. Metode Penelitian	28
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Unit Analisis	30
3. Populasi dan Sampel.....	30
4. Skala Pengukuran.....	31
5. Indeks.....	32
6. Teknik Pengumpulan Data.....	33
7. Jenis Data Yang Diperlukan	34
8. Metode Analisis Data.....	35
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	36
A. Keadaan Geografis.....	36
B. Keadaan Demografis.....	37
C. Keadaan Sosial Budaya dan Ekonomi	40
D. Pemerintah Desa	43
1. Pemerintah Desa	43
a. Struktur Pemerintah Desa	44
2. BPD (Badan Permusyawaratan Desa)	46
a. Struktur BPD.....	47
BAB III ANALISA DAN INTERPRESTASI DATA	50
A. Deskripsi Responden	50
B. Analisa Data Variabel	53
C. Analisis Indeks.....	77
BAB IV PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk.....	38
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian	38
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel 2.4 Sarana Kesehatan.....	41
Tabel 2.5 Sarana Perekonomian	41
Tabel 2.6 Sarana Komunikasi.....	42
Tabel 2.7 Aparat Desa Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
Tabel 2.8 BPD Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 3.1 Deskripsi Responden Menurut Umur	51
Tabel 3.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 3.3 Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 3.4 Kecepatan dalam Pelayanan	53
Tabel 3.5 Ketepatan Jadwal Pelayanan.....	55
Tabel 3.6 Ketepatan Penyelesaian Tugas dan Pekerjaan.....	57
Tabel 3.7 Prosedur Pelayanan diInformasikan secara Jelas.....	58
Tabel 3.8 Informasi yang diberikan Aparat	61
Tabel 3.9 Pelayanan tanpa Memandang Status social,tidak pilih kasih dan Perlakuan yang sama.....	62
Tabel 3.10 Peralatan Administrasi di Kantor.....	64
Tabel 3.11 Kebersihan, Kerapian dan Kenyamanan Ruangan	66

Tabel 3.12 Pelayanan yang Ramah.....	67
Tabel 3.13 Kepedulian menerima Keluhan dan memperhatikan Kritikan	69
Tabel 3.14 Kepedulian Aparat tentang Kesulitan.....	70
Tabel 3.15 Kemampuan Aparat dalam menerima Keluhan yang diUtarakan	72
Tabel 3.16 Informasi tentang Pelayanan secara Memadai.....	73
Tabel 3.17 Tanggung Jawab	74
Tabel 3.18 Kejujuran dan Dapat Dipercaya.....	75
Tabel 3.19 Pengetahuan dan Kemampuan yang dimiliki Aparat	76
Tabel 3.20 Indeks antar Sub Variabel.....	79
Tabel 3.21 Peringkat Variabel Kualitas secara Menyeluruh di Kantor Desa	80

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
TAHUN 2005**

**(Studi Kasus : Di Kantor Desa Banjarejo Kec. Gabus Kab. Grobogan
Propinsi Jawa Tengah)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Jenjang Strata Satu (S1)
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan
Konsentrasi Manajemen Publik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2007

SINOPSIS

Skripsi ini berjudul "Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Tahun 2005 (Studi Kasus Kantor Desa Banjarejo Kecamatan Gabus Kabupaten Grobogan Propinsi Jawa Tengah)". Dengan rumusan masalah bagaimana kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di Desa Banjarejo kinerja aparat desa didalam menjalankan roda pemerintahan desa dirasa oleh sebagian masyarakat dalam memberikan pelayanan kurang begitu optimal. Ini terbukti kecepatan dalam pelayanan pembuatan sertifikat, jual beli tanah yang sedikit lama jadinya, sebagian masyarakat dalam prosedur pelayanan merasa aparat kurang menginformasikan, peralatan administrasi atau sarana dan prasarana masih kurang dalam memberikan pelayanan.

Dalam metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian analisis deskriptif yang diharapkan dapat menunjukkan, mengklasifikasikan, menggambarkan dan menganalisa data serta untuk memecahkan masalah dengan menggunakan tehnik pengumpulan data interview dengan cara penelitian langsung dilapangan, yakni dengan pegawai atau aparat maupun dengan masyarakat yang minta pelayanan, penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada masyarakat, serta secara observasi dan dokumentasi. Sample yang digunakan accidental sampling untuk masyarakat yang minta pelayanan di Kantor Desa Banjarejo mengambil 50 responden. Menggunakan Variabel kinerja yakni aspek produktifitas, aspek kualitas pelayanan, aspek responsivitas, aspek responsibilitas, aspek akuntabilitas, dan aspek profesionalisme.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Banjarejo bahwa sebagian besar masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja aparat, masyarakat peminta layanan menilai kinerja aparat dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Banjarejo adalah "Baik". Ini terbukti dari hasil penelitian masyarakat mengatakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan aparat, pada aspek responsibilitas mendapat nilai tertinggi dan terendah, nilai tertinggi adalah pada sub kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan dengan nilai 3,90 masuk dalam kategori baik, dan nilai terendah adalah pada sub peralatan administrasi mendapat nilai 2,98 masuk daklam kategori cukup baik, yang menyatakan sebagian masyarakat masih menganggap peralatan di Kantor masih kurang yang hanya mempunyai 1 unit Computer. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan masih perlu diperhatikan dan lebih ditingkatkan agar kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik lagi.

Pada dasarnya kinerja aparat sudah "Baik" namun kesempurnaan perlu ditingkatkan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu SDM yang dimiliki untuk rajin dilakukan pengadaan pendidikan aparat ataupun kursus computer dan diadakan pengawasan terhadap aparat serta 3 bulan sekali selalu