

HALAMAN JUDUL

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENYELENGGARAAN
PEMERINTAHAN DESA**

**(STUDI KASUS : DESA SUMBER RAHAYU, KEC. RAMBANG, KAB.
MUARA ENIM, SUMATERA SELATAN TAHUN 2020)**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Fernanda Yulino

Nim : 20170520236

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA (STUDI KASUS : DESA SUMBER RAHAYU, KEC. RAMBANG, KAB.MUARA ENIM, SUMATERA SELATAN TAHUN 2020)”** tidak terdapat karya yang sama untuk diajukan sebagai persyaratan memenuhi gelar sarjana disuatu perguruan tinggi. Dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis sebelumnya kecuali pada bagian tertentu yang saya jadikan sebagai acuan dan data yang diperlukan untuk melengkapi tulisan saya dan telah saya sebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 Juni 2021

Penulis



Dwi Fernanda Yulino

20170520236

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Penuh Rasa Syukur Kupersembahkan

Tugas Akhir Skripsi Ini Untuk :

1. Kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan saya kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Teruntuk Ibu saya Yunila Sagitanusi yang selalu mendukung dan mendo'akan saya disetiap sujudnya. Yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk saya, terimakasih bu atas kasih sayangmu selama ini, atas perhatianmu selama ini, dan dukungannya selama ini. Semoga Allah SWT memberikan Jannah-Nya kepada ibu.
3. Teruntuk Bapak saya Jumono yang telah banyak mengajari saya arti kehidupan, dan arti kesabaran, serta mengajari saya sebuah kemandirian tidak boleh bergantung kepada orang lain ataupun keluarga, yang tidak pernah membuat saya kecewa, yang selalu mewujudkan apa yang saya inginkan dan yang selalu mendukung apa yang menjadi keputusan saya untuk melangkah menuju cita-cita. Saya beruntung memiliki bapak seperti beliau semoga Allah SWT memberikan Jannah-Nya kepada bapak.
4. Teruntuk Almarhum Adik kandung saya M.Tri Kukuh Susilo Yulino yang telah menjadi adik terbaik saya, yang selalu memberi keceriaan, yang selalu mendukung apapun yang terbaik untuk saya, terimakasih sudah menjadi adik bahkan sahabat saya dan terimakasih sudah mengizinkan saya menjadi seorang Mba yang luar biasa beruntungnya memiliki adik seperti kamu walau hanya dikasih kesempatan selama 17 tahun. Saya tahu kamu selalu mendo'akan Ibu, Bapak, Mba, dan Adik-adik di Surga-Nya Allah SWT. Semoga kita dipersatukan kembali di Jannah-Nya Allah SWT.
5. Teruntuk Adik kandung saya M. Gumelar Catur Pranoto Yulino dan Queensha Cinta Sassabilla Yulino terimakasih jadi adik-adik terbaik saya, terkhusus Leno semangat belajar perjalananmu masih panjang di jenjang pendidikan,

jadilah adik dan anak yang membanggakan, tambah prestasimu dibidang non akademik ataupun akademik. Terkhusus Cinta terimakasih sudah hadir dikeluarga kita meskipun hal yang tabu buat Mba dibangku perkuliahan memiliki adik baru, semoga jadi adik dan anak yang selalu membanggakan. Dan terimakasih adik-adik Mba sudah memberi warna dan keceriaan untuk keluarga kita.

6. Teruntuk keluarga (Mbah, Pakde, Bude, Bulek, Oom, Mba, Mas) yang telah banyak mensupport saya selama ini. Dan yang selalu mendoakan saya untuk bisa terus meraih pendidikan yang setinggi-tingginya. Selalu mengingatkan saya hal-hal yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan. Terimakasih support kalian karena support itu saya bisa lebih giat lagi meraih cita-cita saya.
7. Teruntuk Leo Nardo yang menjadi salah satu support sistem saya setelah keluarga. Orang pertama yang selalu ada disaat saya membutuhkan support dalam segala hal. Menjadi orang paling peduli untuk saya dan yang selalu cerewet kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah menemani dalam mengolah data penelitian. Terimakasih sudah menjadi orang yang selalu ada.
8. Teruntuk Trisadwiyu geng persahabatan saya dari SMP yang ikut andil dalam mensupport saya. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang hebat, sahabat yang mengerti saya. Semangat untuk kalian yang berjuang seperti saya semoga kita selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teruntuk Reski Putriani sahabat saya dari kecil,yang telah menemani saya dari SD selama 14 tahun. Terimakasih sudah menjadi tempat saya mengadu keluh kesah dalam hal apapun. Terimakasih selalu mensupport saya dari awal hingga akhir perkuliahan ini. Semoga Allah SWT yang akan membalas kebaikanmu.
10. Teruntuk Dewi Anisa Nurulitavina Sulistanda sahabat saya dari awal kuliah hingga detik ini selalu bersama. Terimakasih sudah menjadi tempat saya bertukar pikiran, mendengarkan curhatan saya. Yang selalu menemani saya

kemanapun saya pergi. Dan selalu siap membantu saya dalam keadaan susah maupun senang. Saling support satu sama lain, saling menguatkan ketika banyak tugas dan banyak permasalahan yang menimpa kita. Semoga setelah lulus ini kita masih bisa bertemu dan saling sapa. Semoga Allah SWT yang membalas semua kebaikanmu.

11. Teruntuk Niken Pebiola sahabat saya dari awal kuliah hingga detik ini selalu bersama hingga satu pembimbing. Terimakasih sudah menjadi sahabat saya selama ini, sahabat seperantauan sama-sama dari pulau Sumatera. Terimakasih sudah mau memberi tumpangan kendaraan saat pergi kuliah dan selalu meminjamkan kendaraan disaat saya membutuhkan. Terimakasih juga sudah mensupport saya dan selalu siap membantu saya. Semoga jalinan persahabatan ini tidak akan putus ketika kita pulang kerumah masing-masing. Semoga Allah SWT yang membalas semua kebaikanmu.
12. Kepada teman-teman KKN (Abang Eri, Mas Ricky, Zaky, Habib, Umi, Amalia, Mba Wulan, Intan dan Viyan) terimakasih sudah banyak membantu selama KKN di Magelang. Banyak pelajaran yang diambil salah satunya arti sebuah kekeluargaan. Terimakasih sudah menjadi partner KKN yang ter The Best dan tempat berbagi keluh kesah. Semoga kita selalu diberi kesempatan untuk berkumpul lagi.
13. Kepada anak Ibu Iman Kost Anugrah 2 (Dini, Silmi, Sherlyn, Intan dan Nadia) terimakasih sudah membuat hari-hari saya menyenangkan dengan berbagai macam tingkah laku yang dilakukan untuk menghibur satu sama lain. Terimakasih banyak anak-anak Ibu Iman kost Anugrah 2.
14. Kepada Staff Tata Usaha dan Laboratorium Ilmu Pemerintahan.
15. Kepada Keluarga Besar Ilmu Pemerintahan Kelas E (IP KELAS E) 2017.
16. Kepada Keluarga Besar UKM GAVUMY UMY.
17. Kepada Keluarga Besar IKPM KSS YK (Muara Enim).
18. Kepada Keluarga Besar Ilmu Pemerintahan UMY Angkatan 2017.
19. Dan kepada pihak yang tidak bisa disebutkan secara satu persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Bismillahirrahmannirrahiim

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kesehatan, rezeki, berkah dan ridho-Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA (STUDI KASUS : DESA SUMBER RAHAYU, KEC. RAMBANG, KAB. MUARA ENIM, SUMATERA SELATAN TAHUN 2020)** ”. Shalawat serta salam penulis selalu curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang dan semoga kita semua mendapat syafa'at-Nya di hari kiamat.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S1). Sarjana Ilmu Pemerintahan di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna maka dari itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritik dan saran dari berbagai pihak untuk menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat ataupun dukungan moral. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam kepada :

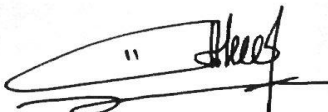
1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Much. Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP, M.IP, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Erni Zuhriyati, S.S, S.IP, M.A, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
7. Seluruh pegawai Tata Usaha Prodi Ilmu Pemerintahan UMY yang telah banyak membantu skripsi dari proses awal sampai dengan akhir skripsi ini.
8. Kepada orang tua yang telah memberi dukungan moral, support, perhatian dan nasehat sehingga sampai detik ini saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada sahabat, teman dan rekan seperjuangan yang telah ikut serta dalam membantu dan mendukung menyelesaikan tugas akhir ini.

Kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, penulis mengucapkan terimakasih banyak atas do'a dan dukungannya. Semoga amal kebaikan dan bantuan berbagai pihak tersebut mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Aamiin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 20 Juni 2021



Dwi Fernanda Yulino

20170520236

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------------------|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| NASKAH PUBLIKASI..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| SYNOPSIS | xi |
| SINOPSIS..... | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. LATAR BELAKANG | 1 |
| 1.2. RUMUSAN MASALAH | 7 |
| 1.3. TUJUAN PENELITIAN..... | 7 |
| 1.4. MANFAAT PENELITIAN..... | 7 |
| 1.5. TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 1.6. KERANGKA TEORI | 18 |
| 1.6.1. Teori Tingkat Kepuasan Masyarakat | 18 |
| 1.6.2. Teori Kinerja..... | 22 |
| 1.6.3. Teori Kepemimpinan..... | 24 |
| 1.6.4. Teori Gaya Kepemimpinan..... | 26 |
| 1.6.5. Teori Penyelenggaraan Pemerintahan Desa | 31 |

| | | |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|-----------|
| 1.7. | KERANGKA PEMIKIRAN | 32 |
| 1.8. | HIPOTESA | 32 |
| 1.9. | DEFINISI KONSEPTUAL | 33 |
| 1.10. | DEFINISI OPERASIONAL..... | 35 |
| 1.11. | METODE PENELITIAN | 39 |
| 1.11.1. | Jenis Penelitian | 39 |
| 1.11.2. | Lokasi Penelitian..... | 40 |
| 1.11.3. | Jenis Data | 40 |
| 1.11.4. | Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 1.11.5. | Unit Analisis Data..... | 42 |
| 1.11.6. | Teknik Pengambilan Sempel | 43 |
| 1.11.7. | Teknik Analisis Data..... | 45 |
| 1.11.8. | Sistematika Penulisan..... | 50 |
| BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN..... | | 51 |
| 2.1. | Profil Desa Sumber Rahayu | 51 |
| 2.1.1. | Sejarah Desa | 51 |
| 2.1.2. | Visi dan Misi | 54 |
| 2.1.3. | Letak Geografis..... | 56 |
| 2.1.4. | Jumlah Penduduk | 56 |
| 2.2. | Profil Aparatur Desa | 57 |
| 2.2.1. | Daftar Aparatur | 57 |
| 2.2.2. | Struktur Organisasi | 58 |
| 2.2.3. | Tugas Pokok dan Fungsi | 58 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | | 70 |
| 3.1. | Hasil Pengumpulan Data..... | 70 |
| 3.2. | Statistik Deskriptif | 71 |

| | | |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------|
| 3.3. | Deskripsi Responden | 79 |
| 3.3.1. | Menurut Jenis Kelamin | 79 |
| 3.3.2. | Menurut Usia | 80 |
| 3.4. | Hasil dan Pembahasan | 81 |
| 3.4.1. | Evaluasi Outer Model..... | 81 |
| 3.5. | Pengujian Inner Model..... | 87 |
| 3.6. | Uji Hipotesa..... | 88 |
| 1) | Hasil Uji Hipotesis I | 91 |
| 2) | Hasil Uji Hipotesis II | 92 |
| 3) | Hasil Uji Hipotesis III..... | 95 |
| 4) | Hasil Uji Hipotesis IV..... | 97 |
| 5) | Hasil Uji Hipotesis V | 99 |
| 3.7. | DISKUSI..... | 102 |
| 3.8.1. | Program Kepala Desa..... | 102 |
| 3.8.2. | Keberhasilan,Permasalahan dan Belum Terlaksana Program..... | 102 |
| 3.8.3. | Analisis..... | 108 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 112 |
| 4.1. | KESIMPULAN | 112 |
| 4.2. | SARAN..... | 113 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 115 |
| LAMPIRAN | | 119 |
| | Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 120 |
| | Lampiran 2. Dokumentasi | 124 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Tabel 1. 1 Tinjauan Pustaka..... | 8 |
| Tabel 1. 2 Variabel Operasional..... | 35 |
| Tabel 2. 1 Periode Jabatan | 53 |
| Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk..... | 56 |
| Tabel 2. 3 Daftar Aparatur..... | 57 |
| Tabel 3. 1 Sampel dan Tingkat Pengembalian..... | 70 |
| Tabel 3. 2 Statistik Deskriptif Variable Inisiatif..... | 72 |
| Tabel 3. 3 Statistik Deskriptif Variable Kerjasama | 73 |
| Tabel 3. 4 Statistik Deskriptif Variable Kualitas Kerja | 74 |
| Tabel 3. 5 Statistik Deskriptif Variable Kuantitas Kerja..... | 75 |
| Tabel 3. 6 Statistik Deskriptif Variable Tanggung Jawab | 76 |
| Tabel 3. 7 Statistik Deskriptif Variable Tingkat Kepuasan Masyarakat | 77 |
| Tabel 3. 8 Convergent Validity dan Discriminant Validity..... | 83 |
| Tabel 3. 9 Hasil Pemeriksaan <i>Outer Loading Composite Reliability</i> dan <i>Cronbachs Alpha</i> | 85 |
| Tabel 3. 10 Hasil Composite Reliability dan Cronbach's Alpha..... | 86 |
| Tabel 3. 11 Korelasi Antar Variabel | 87 |
| Tabel 3. 12 Uji Hipotesa..... | 90 |
| Tabel 3. 13 Hipotesa INISIATIF → TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT | 91 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Tabel 3. 14 Hipotesa KERJASAMA → TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT | 93 |
| Tabel 3. 15 Hipotesa KUALITAS KINERJA → TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT | 95 |
| Tabel 3. 16 Hipotesa KUANTITAS KINERJA → TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT | 97 |
| Tabel 3. 17 Hipotesa TANGGUNG JAWAB → TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------------------------------------|------------|
| Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran | 32 |
| Gambar 2. 1 Peta Desa..... | 56 |
| Gambar 2. 2 Struktur Organisasi | 58 |
| Gambar 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 79 |
| Gambar 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia..... | 80 |
| Gambar 3. 3 Perancang Outer Model..... | 81 |
| Gambar 3. 4 Loading Faktor..... | 82 |
| Gambar 3. 5 Diagram R-square | 88 |
| Gambar 3. 6 Output Bootstrapping | 89 |
| Gambar 3. 7 Taman Semanak..... | 103 |
| Gambar 3. 8 Jalan dan Pamsimas | 104 |
| Gambar 3. 9 Menyampaikan Aspirasi Kepada Plt Bupati..... | 105 |
| Gambar 3. 10 Demo Kepala Desa..... | 107 |