

**KINERJA APARATUR DESA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN MASYARAKAT**

**(STUDI PADA DESA TANJUNG BATANG KECAMATAN PULAU TIGA KABUPATEN NATUNA  
TAHUN 2016-2017)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**NAMA : DAENG ALI MUNAWIR**

**NIM : 20110520084**

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

**2018**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Daeng Ali Munawir

NIM : 20110520084

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **"KINERJA APARATUR DESA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT (Studi Pada Desa Tanjung Batang Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna Tahun 2016-2017)"** adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis yang dijadikan acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 09 Mei 2018

Penulis

**Daeng Ali Munawir**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamduillahirabbil'alamiin, telah Engkau Ridhai Ya Allah langkah hambaMu, Sehingga skripsi ini pada akhirnya dapat diselesaikan*

*Teriring Shalawat Serta Salam Kepada Nabi Muhammad S.A.W.  
Semoga Kelak Skripsi ini dapat bermanfaat*

*dan*

*Ku Persembahkan Karya Ini Kepada*

Bapak Daeng Jamalludin dan Ibu Asmah orang tua yang telah begitu berjasa dalam hidup saya. Maka hanya Alloh sahaja yang dapat membalasnya.

Untuk semua keluarga, sahabat, dan semua orang yang pernah mengisi episode kehidupan ini saya ucapkan terimakasih.

**Almamater Tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**(UMY)**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*"Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh"*

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai Skripsi dengan judul "Kinerja Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Pada Desa Tanjung Batang Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna Tahun 2016-2017)".

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hambatan dan kendala yang datang silih berganti mewarnai proses penyusunan skripsi ini. Namun berkat usaha dan Do'a, Bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta, Ayahnda Daeng Jamalludin Dan Ibunda Asmah Yang Telah Mencerahkan Seluruh Cinta,Kasih Sayang, Cucuran Keringat Dan Air Mata,Untaian Doa Serta Pengorbanan Tiada Henti,Yang Hingga Kapanpun Penulis Takkan Bisa Membalasnya.
2. Ibuk Dr.Titin Purwaningsih,S.IP.,M.Si.Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta seluruh stafnya.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.Selaku Ketua Program Studi Ilmu Politik Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta seluruh stafnya.
4. Bapak Muhammad Eko Atmojo.S.IP.,M.IP. selaku Pembimbing, dan juga mentor dalam berbagai hal bagi penulis, yang telah mendorong, membantu, dan mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Juhari Sasmita Aji,.M.Si. selaku pembahas dan penguji Ujian Proposal yang telah memberikan kritik dan saran, serta memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibuk Dra.Atik Septi Winarsih,M.Si. Dosen Pembimbing yang telah menjadi orang tua Penulis, selama Penulis menempuh studi di Program Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP UMY,Terimakasih Atas Ilmu Yang Telah Diberikan Kepada Penulis Selama Menuntut Ilmu Di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
8. Bapak Kepala Desa Beserta Staf Aparatur Desa Tg.Batang Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna, Terimakasih Atas Kerjasamanya Dan Mumudahkan Penulis Dalam Mengambil Data.
9. Untuk Mas Wahit,Buk Ning,Mas Iqbal Dan Seluruh Staf TU Program Studi Ilmu Pemerintahan Terimakasih Atas Bantuan Dan Informasi Selama Ini.
10. Seluruh Keluarga, Rekan, Sahabat Yang Tak Bisa Penulis Sebutkan Satu Persatu Yang Telah Banyak Membantu Penulis Dalam Menyelesaikan Studi Penulis, Terutama Yang Senangtiasa Memberikan Motivasi Kepada Penulis Untuk Segera Menyelesaikan Tugas Akhir Ini, Terimakasih.

Selain Itu, Penulis Juga Mengucapkan Permohonan Maaf Yang Sedalam –Dalamnya, Jika Penulis Telah Banyak Melakukan Kesalahan Dan Kekhilafan, Baik Dalam Bentuk Ucapan Maupun Tingkah Laku. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon iklaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian Semua.

Yogyakarta, 09 Mei 2018

Penulis

Daeng Ali Munawir

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>SINOPSIS</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Kerangka Dasar Teori .....	11
1. Kinerja.....	11
2. Kualitas Pelayanan Publik (Masyarakat) .....	17
3. Sistem Pemerintah Desa .....	24
4. Aparatur .....	25
E. Definisi Konseptual .....	26
F. Definisi Operasional .....	27
G. Metode Penelitian .....	28
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Kondisi Desa.....	33
B. Keadaan Sosial.....	38
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>41</b>
A. Ukuran Kinerja yang Berorientasi Pada Proses .....	41
B. Ukuran Kinerja yang Berorientasi Pada Hasil .....	53
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	65



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Anggota Masyarakat Desa Tanjung Batang.....	6
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Desa Tanjung Batang Tahun 2013-2015.....	36
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama .....	37
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan .....	38
Tabel 2.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian .....	39
Tabel 2.6 Jumlah Penduduk Penyandang Cacat dan Kesejahteraan Sosial .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Desa.....	40
-------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi