

SKRIPSI

**UPAYA PERANGKAT DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PASCA REKRUTMEN TERBUKA TAHUN 2016
DI DESA TANJUNGHARJO, KECAMATAN NANGGULAN,
KABUPATEN KULON PROGO, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Pada Progran Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Disusun oleh :
ARYA DWIYOGA
20140520132**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**UPAYA PERANGKAT DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PASCA REKRUTMEN TERBUKA TAHUN 2016
DI DESA TANJUNGHARJO, KECAMATAN NANGGULAN, KABUPATEN
KULON PROGO, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Arya Dwiyoga

20140520132

Telah dipertahankan dan disahkan Didepan tim penguji
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal :

Tempat :

Jam :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Penguji

Isnaini Muallidin, S.IP., M.P.A

Penguji I

Penguji II

**Awang Darumurti, S.IP., M.Si Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP
Mengetahui**

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Muchammad Zaenuri, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

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

Yogyakarta, April 2018

Yang Membuat Pernyataan

Arya Dwiyoga

MOTTO

Kawula mung saderma, mobah-mosik kersaning Hyang sukmo.

Lakukan yang kita bisa, setelahnya serahkan kepada Tuhan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecil dan kurang sempurna ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya. Terima kasih atas doa dan segala pengorbanannya sehingga saya bisa menjadi seperti sekarang ini dan meraih gelar sarjana.

Kepada Mas Kristian Vembrianto terima kasih telah menjadi kakak yang selalu memberi motivasi dan bimbingan kepada saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik.

Terima kasih untuk sahabat sekaligus keluarga kedua saya, Adhy Ryantomo, Bayu Kuncoro, Cintya Dearosa, Royan Sholeh yang selalu memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan karya ini. Semoga Tuhan menyertai setiap langkah dalam mewujudkan mimpi-mimpi yang menjadi harapan kita bersama.

Terima Kasih untuk Anang Setiawan dan Dara Nabilla, teman berjuang dalam proses belajar di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terima Kasih kepada Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., MIP yang selalu bersedia menyempatkan waktunya untuk menjadi rekan diskusi saat mengerjakan skripsi ini.

Terima Kasih kepada Bapak Sakir., S.IP., MIP yang telah memberikan kesempatan untuk saya berproses dan belajar bersama dalam bingkai keluarga besar Laboratorium Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terima Kasih Kepada Keluarga Besar Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta periode 2016-2018, khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi yang telah memberikan kesempatan untuk saya belajar dan merasakan dinamika organisasi internal kampus.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang pada dirinya terdapat suri tauladan yang baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan kali ini, Penulis Mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Isnaini Muallidin, S.IP., M.P.A., selaku dosen pembimbing skripsi atas bimbingan, bantuan dan perhatiannya kepada penulis dengan penuh kesabaran.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., MIP., Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sekaligus Dosen Penguji Skripsi
5. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si Selaku Dosen Penguji Skripsi
6. Bapak Sakir, S.IP, MIP., Selaku Ketua Laboratorium Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Bapak dan Ibu atas doa dan nasihat, motivasi, dukungan moril maupun materi yang tak mungkin terbalas, serta mas Kristian Vembrianto yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak Untung Sanyata selaku Kepala Desa Tanjungharjo, kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo
9. Bapak Fajar Kurniawan S.Pd selaku Sekretaris Desa Tanjungharjo, kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo

10. Bapak Budi Purwanto selaku Kepala Seksi Kemasyarakatan Desa
Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo
11. Ibu Sujimah selaku Kepala Urusan Umum Aparatur dan Aser
12. Seluruh Perangkat Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten
Kulon Progo

SINOPSIS

UPAYA PERANGKAT DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASCA REKRUTMEN TERBUKA TAHUN 2016 DI DESA TANJUNGHARJO, KECAMATAN NANGGULAN, KABUPATEN KULON PROGO, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Pasca berlakunya Undang - Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menjadikan kedudukan desa sebagai daerah otonom pada tingkatan paling dasar. Desa Menjadi ujung tombak sebagai organisasi pemerintntahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dengan demikian pelayanan yang optimal merupakan kunci utama sebagai tolak ukur keberhasilan organisasi pemerintahan desa. Kaitannya dalam pemberian pelayanan yang optimal maka dibutuhkan perangkat desa yang mempunyai kapasitas. Dalam rangka untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas maka seperti yang telah dilakukan di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo yaitu melakukan proses rekrutmen dan seleksi terbuka bagi perangkat desa pada tahun 2016. Proses rekrutmen terbuka perangkat desa yang dilakukan Desa Tanjungharjo memiliki tujuan supaya perangkat desa yang dihasilkan dari seleksi terbuka memiliki kapasitas serta berkualitas dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik bagi masyarakat. Kendati demikian pasca pelaksanaan rekrutmen terbuka, dalam pemberian pelayanan masih mendapatkan keluhan masyarakat terkait pelayananan yang kurang optimal. hal ini mendorong peneliti untuk mengetahui Bagaimana upaya perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasca rekrutmen terbuka tahun 2016 di Desa Tanjungharjo, Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta ?

Penulisan skirpsi ini menggunakan metode kualitatif. Penggunaan metode kualitatif ini bertujuan agar penulis bisa mendapatkan data secara langsung melalui cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa serta penggalian melalui cara diaologis dengan maksud agar penulis mengetahui situasi ilmiah di lapangan.

Proses pemberian pelayanan di Desa Tanjungharjo telah mengalami peningkatan. Guna mencapai pelayanan yang optimal, pemerintah Desa Tanjungharjo telah melaksanakan pelayanan umum satu pintu, telah mengadopsi teknologi sebagai sarana penunjang pelayanan. Kendati demikian, ada pbeberapa hal yang masih menjadi catatan penting yaitu masih kurangnya koordinasi dalam pemberian pelayanan, perangkat Desa Tanjungharjo belum sepenuhnya memahami tupoksinya, sarana penunjang peningkatan pelayanan belum tersedia misalnya kotak pemberian kritik dan saran terhadap jalannya pelayanan. Sehingga, perlu adanya perbaikan kinerja pelayanan melalui pelatihan serta peningkatan sarana dan pra-sarana pelayanan.

Kata kunci : *Desa – Rekrutmen – Perangkat Desa – Pelayanan Publik*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
SINOPSIS.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Tinjauan Pustaka.....	10
E. Kerangka Dasar Teori.....	13
1. Rekrutmen.....	13
a. Definisi Rekrutmen.....	13
b. Tujuan Rekrutmen.....	15
c. Rekrutmen Sektor Publik.....	16
d. Metode-Metode Rekrutmen.....	16
2. Pelayanan Publik.....	18
a. Definisi Pelayanan Publik.....	18
b. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
c. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	21

F. Definisi Konsepsional.....	27
G. Definisi Operasional.....	28
H. Metode Penelitian.....	29
BAB II. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
A. Profil Desa Tanjungharjo.....	37
1. Kondisi Umum dan Letak Geografis Desa Tanjungharjo.....	37
2. Visi dan Misi Desa Tanjungharjo.....	39
3. Struktur Organisasi, Daftar Aparatur Desa, Tugas Pokok Dan Fungsi Perangkat Desa Tanjungharjo.....	43
a. Struktur Organisasi.....	43
b. Daftar Aparatur Desa.....	44
c. Tugas Pokok Dan Fungsi Perangkat Desa Tanjungharjo.....	45
B. Rekrutmen Terbuka Perangkat Desa Tanjungharjo.....	57
1. Sistem Rekrutmen Terbuka.....	58
BAB III PEMBAHASAN	
A. Upaya Perangkat Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasca Rekrutmen Terbuka di Desa Tanjungharjo.....	60
1. Aspek Organisasi.....	60
a. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.....	63
b. Kejelasan pelaksanaan tugas antar bagian.....	65
c. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.....	69
2. Aspek Sumber Daya Manusia.....	71
a. Mengetahui kebutuhan yang dilayani.....	71
b. Menerapkan persyaratan untuk mendukung penampilan dan kinerja.....	84
c. Memantau dan mengukur kinerja.....	86
3. Sistem Pelayanan.....	90
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	96

B. Saran.....	99
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka.....	10
Tabel 1.2 Data Primer.....	32
Tabel 1.3 Data Sekunder.....	33
Tabel 2.1 Daftar Perangkat Desa Tanjungharjo.....	44
Tabel 2.2 Hasil Nilai Rekrutmen dan Seleksi Terbuka Perangkat Desa Tanjungharjo.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Profesi Penduduk Desa Tanjungharjo.....	38
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Desa Tanjungharjo.....	43
Gambar 2.3 Diagram Tingkat Pendidikan Aparatur Desa Tanjungharjo.....	45
Gambar 3.1 Penggunaan Teknologi Dalam Proses Pelayanan.....	86
Gambar 3.2 Loker Pelayanan Umum Satu Pintu.....	92
Gambar 3.3 Alur Proses Pelayanan Desa Tanjungharjo.....	95
Gambar 3.4 Media Informasi Pelayanan Desa Tanjungharjo.....	94