



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Studi pelayanan publik kantor desa di kabupaten Sleman (kasus kawasan perkotaan dan perdesaan)
Petra Putra Kaloeti, Drs. Sujali, M.S.; Drs. Joko Christanto, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

STUDI PELAYANAN PUBLIK KANTOR DESA DI KABUPATEN SLEMAN (kasus kawasan perkotaan dan perdesaan)

oleh

Petra Putra Kaloeti
03 / 167765 / GE / 05408

INTISARI

Kantor desa merupakan salah satu instansi dari pemerintah yang langsung menyentuh masyarakat, maka pelayanan publik di kantor desa diharapkan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai tujuan pembangunan. Kantor Desa Caturtunggal bercirikan desa perkotaan dengan karakteristik penduduk yang kompleks serta kantor Desa Sukoharjo yang bercirikan desa perdesaan dengan karakteristik penduduk yang hampir homogen, menjadikan keduanya memiliki perbedaan dalam mengelola dan mengatur wilayah administrasinya. Tujuan penelitian ini antara lain: (1) mengetahui pelayanan publik di kantor desa penelitian, baik jumlah dan jenis maupun hasil pelayanan; (2) mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor desa penelitian (3) mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik berdasar dari kondisi sosial ekonomi responden.

Metode penelitian ini adalah metode survey sedangkan bentuk dari penelitian ini adalah analisa data sekunder dan data primer. Pemilihan daerah penelitian secara *purposive* berdasarkan pada sifat kedaerahan sebuah wilayah. Sedangkan untuk sampel, peneliti menetapkan berdasarkan pada *accidental quota sampling*, dengan keseluruhan sampel berjumlah 60 responden. Mengukur tingkat kepuasan berdasar daftar pertanyaan pada kuisisioner yang kemudian dianalisis dengan uji statistik *chi-square*, *spearman rank* dan koefisien kontingensi.

Hasil menunjukkan adanya perbedaan hasil pelayanan publik di kedua kantor desa penelitian. Di kantor Desa Caturtunggal frekuensi pengguna layanan berjumlah 18.819 orang atau 32% dari total jumlah penduduk di Desa Caturtunggal. Sedangkan di kantor Desa Sukoharjo frekuensi pengguna layanan berjumlah 5.440 orang atau 50% dari total jumlah penduduk di Desa Sukoharjo. Terdapat jenis pelayanan yang sama di kedua desa yaitu pelayanan bagian pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, pelayanan umum, dan keuangan, dan jumlah pelayanan yang berbeda. Adanya perbedaan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik di kantor desa, di Desa Sukoharjo bersifat tinggi dan di Desa Caturtunggal bersifat rendah. Didapatkan pula bahwa semakin bertambahnya usia responden maka semakin tinggi tingkat kepuasannya terhadap pelayanan publik yang ada di kantor desa penelitian.

Kata kunci: pelayanan publik, tingkat kepuasan, desa perkotaan, desa perdesaan



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Studi pelayanan publik kantor desa di kabupaten Sleman (kasus kawasan perkotaan dan perdesaan)
Petra Putra Kaloeti, Drs. Sujali, M.S.; Drs. Joko Christanto, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

THE STUDY OF PUBLIC SERVICE IN RURAL OFFICE AT SLEMAN DISTRICT (case of urban and rural area)

by

Petra Putra Kaloeti
03 / 167765 / GE / 05408

ABSTRACT

Rural office is one of government's institution which directly serve society, so the public service hopeable as according to society expectation as target of the aim of development. Caturtunggal's rural office distinguish the urban countryside with the complex resident characteristic and office of Countryside Sukoharjo's rural office distinguish the rural countryside with the resident characteristic which homogeneous almost made both of them have different way to managing and arranging its administration region. So the aims of this research are: (1) knowing public service in rural office, which in quantity, the kind, and the result of service. (2) Knowing society satisfaction level of public service at research rural office (3) knowing the factors which are related to satisfaction level to public service based on from condition of economic-social respondent.

This research method is survey method, while forming of this research is secondary and primary data analysis. Election of research area by purposive based on the localism characteristic. Whereas for the sample, researcher define based on accidental quota sampling with the entirety sample amount to 60 respondent. Measuring satisfaction level based on questionnaire, which then analysed with the statistical test of chi-square, spearman rank, and contingency coefficient

The result showing there are difference results of public service in both office of research rural. At Caturtunggal's rural office of service consumer amount to 18.819 people or 32% from totalizing the amount of resident in Caturtunggal Village. While in Sukoharjo's rural office of service consumer amount to 5.440 people or 50% from totalizing the amount of resident in Sukoharjo Village. There are same services types in both rural that are division of government service, development service, social service, general service, financial service, and with amount of different services. Beside that there are existence of difference of the satisfaction level to public service in rural office, in Sukoharjo Village have the high amount and in Caturtunggal Village have the low amount. The result show also that progressively increase it responder age with excelsior of satisfaction level to public service at research rural office.

Key words: public service, satisfaction level, urban, rural