

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI APARATUR PEMDA,
PEMAHAMAN APARATUR PEMDA ATAS *GOOD GOVERNMENT*
GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT
(Survey pada Aparatur Pemda dan Masyarakat di Kecamatan Nanggulan,
Sentolo dan Pengasih di Kabupaten Kulon Progo)**



Oleh
PURWANTO
20020420170

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI APARATUR PEMDA,
PEMAHAMAN APARATUR PEMDA ATAS *GOOD GOVERNMENT*
GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT
(Survey pada Aparatur Pemda dan Masyarakat di Kecamatan Nanggulan,
Sentolo dan Pengasih di Kabupaten Kulon Progo)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

PURWANTO

20020420170

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

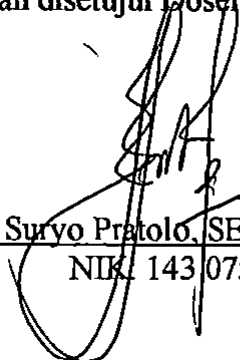
2007

SKRIPSI

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI APARATUR PEMDA,
PEMAHAMAN APARATUR PEMDA ATAS *GOOD GOVERNMENT*
GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT
(Survey pada Aparatur Pemda dan Masyarakat di Kecamatan Nanggulan,
Sentolo dan Pengasih di Kabupaten Kulon Progo)**



Telah disetujui Dosen Pembimbing


Dr. Suryo Pratolo, SE., M.Si, Akt.
NIK. 143 075

Tanggal: 5 Februari 2007

SKRIPSI

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI APARATUR PEMDA,
PEMAHAMAN APARATUR PEMDA ATAS *GOOD GOVERNMENT*
GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT
(Survey pada Aparatur Pemda dan Masyarakat di Kecamatan Nanggulan,
Sentolo dan Pengasih di Kabupaten Kulon Progo)**

Diajukan oleh

PURWANTO
20020420170

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 24 Februari 2007

Yang terdiri dari

Dra. Ietje Nazaruddin, M.Si.
Ketua Tim Penguji

Alek Murtin, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Drs. Afrizal Tahar, SH., Akt.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Mishbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143 014

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan mu lah hendaknya kamu berharap".
(Qs. Alam Nasyrat: 6-8)

"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusus".
(Qs. A Baqorah: 45)

"Jangan pernah takut dan malu untuk memulai suatu kebaikan, karena awal kesuksesan adalah melawan rasa malu dan takut untuk melakukan perubahan dalam hidup kita".

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Ayahanda dan Ibundaku tercinta....

Adik-adikku yang tersayang....

Teman dan saudara-saudaraku: Uun, Arie, & Temen2 HIMA.

Almamaterku

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauhmana pengaruh komitmen aparatur Pemda, pemahaman aparatur Pemda atas *Good Government Governance* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Sampel yang digunakan dipilih dengan metode *randomly sampling* sehingga diperoleh jumlah sampel masing-masing sebanyak 44 aparatur Pemda dan 44 masyarakat yang menikmati pelayanan secara langsung. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode survey dengan kuesioner dan secara langsung mendatangi responden.

Berdasarkan analisis dengan menggunakan tersebut diatas menunjukkan bahwa komitmen aparatur Pemda, pemahaman aparatur Pemda atas *Good Government Governance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: komitmen aparatur Pemda, *Good Government Governance* kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan, selain rasa syukur yang dalam kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI APARATUR PEMDA, PEMAHAMAN APARATUR PEMDA ATAS *GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT”** (Survey pada Aparatur Pemd dan Masyarakat di Kecamatan Nanggulan, Sentolo dan Pengasih di Kabupaten Kulon Progo).

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suryo Pratolo, SE., M.Si, Akt., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Khoirudin Bashori, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Rizal Yaya, SE., M.Sc., Akt., Selaku Kepala Program Studi Akuntansi
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 3 Februari 2007

Purwanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Komitmen Organisasi	6
2. <i>Good government Governance</i>	8
3. Kualitas Pelayanan	11
4. Kepuasan	12
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Hipotesis	16

D. Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Subjek Penelitian	21
B. Teknik Pengambilan Sampel	21
C. Jenis Data	21
1. Data Primer	21
2. Data Sekunder	22
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
1. Variabel X ₁ : Komitmen Organisasi Aparatur Pemda	23
2. Variabel X ₂ : Pemahaman Aparatur Pemda Atas <i>Good government Governance</i>	24
3. Variabel Y: Kualitas Pelayanan	25
4. Variabel Z: Kepuasan	26
F. Uji Kualitas Data	28
1. Uji Validasi (<i>test of validity</i>)	28
2. Uji Keandalan (<i>test of Reability</i>).....	28
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Deskripsi Responden	33
1. Responden Aparatur Pemda Kabupaten Kulon Progo	33
2. Responden Masyarakat	35
B. Pengujian Kualitas Data	37
1. Pengujian Validitas	37
2. Pengujian Reabilitas	38

C. Statistik Deskriptif	39
D. Pengujian Hipotesis	40
1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1) dan (H_2)	40
2. Pengujian Hipotesis Kedua (H_3 , H_4 dan H_5)	43
E. Pembahasan	46
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....	49
A. Simpulan	49
B. Saran	50
C. Keterbatasan	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasional Variabel	27
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Aparatur Pemda Kecamatan Nanggulan	33
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Aparatur Pemda Kecamatan Sentolo	34
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Aparatur Pemda Kecamatan Pengasih	34
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Masyarakat Kecamatan Nanggulan	35
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Masyarakat Kecamatan Sentolo	36
Tabel 4.6. Deskripsi Responden Masyarakat Kecamatan Pengasih	36
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Validitas	37
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Reabilitas	38
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif	39
Tabel 4.10. Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis H ₁ dan H ₂	41
Tabel 4.11. Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis H ₃ , H ₄ dan H ₅	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	19
Gambar 3.1. Uji Hipotesis	29
Gambar 3.2. Uji Hipotesis Langkah Pertama.....	30
Gambar 3.3. Uji Hipotesis Langkah Kedua	31
Gambar 4.1. Pengujian hipotesis H1 dan H2	41
Gambar 4.2. Pengujian hipotesis H3, H4 dan H5	44
Gambar 4.3. Pengujian analisis jalur (<i>path analysis</i>)	46