

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu dari lima daerah otonomi di propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang secara geografis terletak paling Barat, dengan batas wilayah bagian Barat Kabupaten Purworejo dan Propinsi Jawa Tengah. Bagian Timur Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul. Bagian Utara Kabupaten Magelang dan Propinsi Jawa Tengah. Bagian Selatan adalah Samudra Hindia.

Kabupaten Kulon Progo yang beribukota Wates memiliki luas wilayah 58.627,5 ha (586,28 km²) yang terdiri dari 12 kecamatan, 88 desa, dan 938 pedukuhan. Jumlah desa paling banyak berada di Kecamatan Temon yaitu sebanyak 15 desa. Di Kabupaten Kulon Progo jumlah menurut klasifikasi terdiri dari 13 desa perkotaan dan 75 desa perdesaan dengan jumlah desa perkotaan paling banyak di kecamatan Wates (5 desa).

Jumlah penduduk Kabupaten Kulon Progo menurut registrasi pertengahan tahun 2004 sebesar 452.812 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki 221.326 jiwa (48,88%) dan penduduk perempuan sebesar 231.486 jiwa (51,12%). Rasio jenis kelamin pada tingkat kabupaten adalah 96, dan pada tingkat kecamatan tertinggi adalah kecamatan Samigaluh yaitu 102 sedangkan terendah kecamatan Kalibawang yaitu 92. Kepadatan penduduk di kabupaten Kulon Progo sebesar 772 jiwa / km². Dengan jumlah penduduk yang tidak sedikit yang tersebar sampai

pelosok-pelosok dan daerah pegunungan di sebelah Utara, ini jadi suatu problem pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis pelayanan yang diberikan di Kecamatan meliputi: pembuatan KTP, pembuatan Kartu Keluarga, pengurusan Akte Tanah, pembuatan SKCK dan masih banyak lagi. Pelayanan yang diberikan haruslah memenuhi kriteria pelayanan yang baik seperti: cermat, tepat, dan akurat.

Lemahnya *corporate governance* sering disebut sebagai salah satu penyebab krisis keuangan di negara-negara Asia. Hal ini juga dialami Indonesia, yang kemudian mendorong terjadinya reformasi politik dan ekonomi. Reformasi ini telah membawa banyak perubahan dalam tatanan sistem ekonomi dan politik di Indonesia. Berbagai peraturan perundangan yang dianggap membelenggu kebebasan berpolitik pada pemerintahan Orde Baru telah diganti dengan peraturan perundangan yang baru, demikian juga dengan tatanan sistem ekonomi nasional. *Euphoria* reformasi telah menjalar ke bidang-bidang lain, termasuk juga reformasi di bidang pelayanan publik. Masyarakat menginginkan pendayagunaan aparatur pemerintah untuk melaksanakan tertib administrasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah.

Proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public good and service* disebut *governance*, sedangkan pelaksanaannya disebut *good governance* (LAN dan BPKP, 2001). Di samping itu diperlukan komitmen yang kuat dari aparat pemerintah untuk melakukan perubahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip *good governance* termasuk di dalamnya adalah komitmen organisasional dari

aparatur pemerintah daerah. Dengan komitmen organisasional yang kuat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan bertambahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas dengan adanya pelayanan yang baik. Dalam hal ini aparatur Pemda sangat memegang peranan penting terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Aparatur Pemda harus memiliki komitmen organisasi dan memahami secara baik mengenai *Good Government Governance* agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Tapi yang ada saat ini adalah sebaliknya, aparatur Pemda saat ini kurang memiliki rasa berkomitmen terhadap organisasi dan pemahaman terhadap *Good Government Governance* masih sangat minim ditunjukkan dengan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat masih buruk / kurang memuaskan.

Banyak masyarakat yang masih dikecewakan dengan pelayanan yang diberikan seperti kenyamanan yang kurang memadai, kecepatan pelayanan yang masih kurang, sarana komunikasi yang buruk dan masih banyak lagi. Dalam hal ini pemerintahlah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemerintah yang baik harus berorientasi kepada kepentingan masyarakat, terutama dalam hal pelayanan aparatur pemda yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu, Pemerintah selalu mengharapkan rekomendasi dari masyarakat tentang permasalahan yang dihadapi dan membutuhkan penyelesaian.

Agar tujuan organisasi dan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat tercapai, maka diperlukan adanya penanganan yang baik oleh aparatur pemerintah dan koordinasi yang baik dari semua pihak.

Dalam penelitian ini menggunakan sampel penelitian di Kecamatan Nanggulan, Sentolo dan Pengasih di daerah Kulon Progo, karena dari fakta yang didapat Kulon Progo layak untuk dilakukan penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **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).**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah komitmen organisasi dan pemahaman aparatur Pemda atas *Good Government Governance* akan mendorong kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan secara empiris apakah komitmen organisasi dan pemahaman aparatur Pemda atas *Good Government Governance* akan mendorong kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian secara teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan hubungan antar variabel secara empiris di lapangan dari konsep-konsep yang ada sehingga mampu mendukung pengembangan teori mengenai komitmen organisasi, *good government governance*, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Kontribusi penelitian secara praktis:

Bagi pemerintah Pusat, pemerintah Daerah pada umumnya dan pemerintah Kecamatan Nanggulan, Sentolo dan Pengasih pada khususnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas aparatur Pemda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.