

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi tata pemerintahan (*governance*) menjadi wacana yang menarik di kalangan akademisi, praktisi, dan aktivis sosial di Indonesia, terutama setelah krisis multidimensional yang berkepanjangan. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai akibat dari kegagalannya dalam menangani krisis ekonomi, bukan hanya telah meruntuhkan kekuasaan rezim Orde Baru. Akan tetapi, hal itu juga mendorong masyarakat luas untuk menggugat fondasi kekuasaan ekonomi dan politik yang selama ini menjadi dasar bagi keberlangsungan rezim Orde Baru. Dominasi negara (*state*) dalam distribusi kekuasaan politik dan ekonomi yang selama ini mencirikan rezim orde Orde Baru yang didukung oleh sentralisasi kekuasaan di tangan pemerintah pusat dianggap sebagai penyebab utama dari krisis multimedimensional yang berkepanjangan (Dwiyanto, 2003:1).

Adanya tuntutan paradigma baru, yaitu desentralisasi dalam konteks Otonomi daerah yang menjadi tuntutan rakyat Indonesia merupakan awal baru reformasi sistem pemerintahan di Indonesia. Semangat reformasi telah mendorong munculnya perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan nasional maupun lokal dengan harapan besar akan terwujudnya pemerintahan demokratis dan berpihak kepada masyarakat. Semangat perubahan itu terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai konsekuensi perubahan

peraturan perundang-undangan nasional, yakni dengan diberlakukannya UU No. 22 tahun 1999 jo UU No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah.

Ada tiga fungsi utama dari dibentuknya pemerintahan yaitu fungsi pengaturan, fungsi pelayanan masyarakat dan fungsi penciptaan kepatuhan masyarakat terhadap peraturan. Ini sejalan dengan tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1997:11), pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Selama ini banyak keluhan yang terdengar bahwa kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) di sektor public, belum mampu menunjukkan produktivitas dan efisiensi yang tinggi. Bahkan sebagai abdi masyarakat seringkali pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sektor publik belum dilakukan sebagaimana mestinya dan bahkan tugas-tugas pokok yang merupakan tanggung jawabnya sering terabaikan, sehingga menimbulkan gejala tidak efisien dan tidak efektifnya organisasi di tengah-tengah masyarakat yang tidak puas atas kinerja yang dilakukan pegawai pemerintah tersebut dalam memberikan pelayanan. Fenomena ini dapat dilihat dari temuan penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto dkk. (2003:ix) yang menyimpulkan, bahwa rendahnya kinerja birokrasi publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan,

menempatkan dirinya sebagai penguasa, pamong projo (pangreh projo) dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya, disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur birokrasi yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan. Para pejabat birokrasi kurang berani mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga kegiatan pelayanan publik menjadi sangat *rule-driven* dan *rigid*. Hal ini menjadi salah satu sumber dari berkembangnya praktek-praktek (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) KKN dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kesemuanya itu menunjukkan masih rendahnya disiplin pegawai dalam mentaati aturan main, etika dan norma-norma yang berlaku dalam lingkup tugasnya sebagai pelayan dan abdi masyarakat.

Memasuki era globalisasi ini, konsep kualitas tampaknya menjadi suatu hal yang selalu berkait dengan era ini. Perbincangan dan diskusi tentang kualitas ini tidak saja hanya terbatas pada kalangan ekonomi tetapi juga dilakukan oleh banyak kalangan seperti akademis, birokrasi dan bahkan masyarakat awam. Kualitas ini tidak hanya merujuk terhadap kualitas dalam artian ekonomis tetapi juga mencakup segala aspek. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas juga harus didukung dari banyak faktor. Lebih

lanjut ditambahkan Moenir (2001:88) bahwa: "Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan". Pelayanan yang baik selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas pelayanan, organisasi publik perlu melakukan identifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, faktor kepemimpinan transformasional Lurah desa dan budaya organisasi merupakan faktor yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Pemimpin merupakan bagian dari proses pengembangan SDM, dimana SDM merupakan asset dari sebuah organisasi atau perusahaan yang apabila dikelola secara tepat maka akan memberikan nilai tambah bagi perusahaannya. Pemimpin juga memegang peran kunci dalam memformasikan strategi organisasi, sehingga peranannya akan mempengaruhi keberhasilan organisasi. Bass and Avolio (dalam Natsir, 2006) menyatakan, bahwa kepemimpinan transformasional tidak hanya mengakui kebutuhan bawahan, tetapi juga mencoba berusaha meningkatkan kebutuhan tersebut dari tingkatan yang rendah ke tingkatan yang lebih tinggi sampai kepada tingkatan yang

mapan. Proses kepemimpinan transformasional dapat menghasilkan kemampuan bawahan untuk memimpin diri mereka sendiri, mengambil tanggung jawab bagi tindakannya sendiri, dan memperoleh imbalan melalui kemandirian yang kuat. Bass (dalam Natsir, 2006) mendefinisikan kepemimpinan transformasional sebagai pengaruh pemimpin atau atasan terhadap bawahan. Para bawahan merasakan kepercayaan, kebanggaan, loyalitas dan rasa hormat kepada atasan, dan mereka dimotivasi untuk berbuat melebihi apa yang ditargetkan atau diharapkan. Kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi bawahan untuk berbuat lebih baik dari apa yang biasa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan kepercayaan atau keyakinan diri bawahan.

Budaya organisasi yang kuat akan menghasilkan kualitas kerja yang unggul, kekuatan budaya organisasi dapat membuat pegawai bergerak menuju satu tujuan yang sama, mendorong terciptanya tingkat motivasi yang luar biasa dalam diri pegawai serta memberikan struktur dan kontrol yang diperlukan. Budaya organisasi dapat menjadi basis adaptasi dan kunci keberhasilan organisasi sehingga banyak penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi nilai-nilai atau norma-norma perilaku yang bisa memberikan kontribusi besar bagi keberhasilan organisasi (Rashid A, dkk, 2003).

Berangkat dari pemikiran, bahwa manusia menjadi faktor yang dominan dalam setiap kehidupan berorganisasi, penulis akan mengadakan penelitian tentang Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Lurah Desa Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa

Wijirejo, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul. Di desa Wijirejo, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, yang masih terdapat permasalahan terkait dengan masalah penelitian antara lain:

1. Adanya fenomena pembangunan menurun dalam kurun waktu 3 sampai dengan 4 tahun terakhir.
2. Adanya fenomena konflik intern diantara lurah dengan pamong
3. Adanya fenomena pelayanan kurang maksimal dalam 3 tahun terakhir
4. Adanya keluhan dari masyarakat karena kurangnya perhatian lurah desa dan pamong kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka, permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa Wijirejo?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa Wijirejo?
3. Apakah kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa Wijirejo?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan pemerintah desa Wijirejo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa Wijirejo.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa Wijirejo.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa Wijirejo.
5. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pemerintah desa Wijirejo?

D. Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.
2. Bagi instansi terkait dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran untuk menentukan kebijakan selanjutnya.
3. Bagi penulis merupakan sarana untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah maupun dari literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas ke dalam praktek yang ada.