

**ANALISIS PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KOMITMEN PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI  
KECAMATAN TRUCUK KABUPATEN KLATEN**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

PILIHANINGTYAS

B100060271

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Otonomi daerah bukanlah suatu hal yang baru karena semenjak berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia, konsep otonomi daerah sudah digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah.

Otonomi daerah yang dilaksanakan saat ini adalah otonomi daerah yang berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah mengamanatkan untuk memberikan otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Dalam hal ini daerah diberikan kemandirian untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan. Berangkat dari perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintah dan indikasi pelayanan umum di atas, kiranya pemerintah desa dan kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah kepada masyarakat perlu menciptakan model pelayanan prima.

UU No. 22 memiliki beberapa tujuan yang efektif dan efisien : pertama, meningkatkan ekonomi masyarakat setempat. Kedua, meningkatkan pelayanan masyarakat (*public service*), baik pelayanan yang telah ada atau jenis pelayanan yang belum ada. Ketiga, meningkatkan sosial budaya masyarakat agar lebih berpartisipasi dalam pelaksanaan otonomi daerah. Keempat, untuk mewujudkan demokratisasi, yaitu system birokrasi yang demokratis. Titik berat otonomi daerah adalah pemberdayaan (*empowerment*) daerah agar semakin mandiri dan berkualitas dalam pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, sumber daya manusia berkualitas memiliki arti penting. Namun lebih penting lagi adalah bagaimana upaya mempersiapkan sumber daya manusia dalam

mendukung pelaksanaan otonomi daerah tersebut. Sebaik apapun peraturan, jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang produktif, berkualitas, memiliki loyalitas, dan berdedikasi tinggi, peraturan tersebut tidak akan memiliki arti apa-apa. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kritis dalam hal pelayanan publik, peningkatan produktivitas kerja melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan suatu keharusan penetapan otonomi daerah ini, baik dari segi administrasi maupun restrukturisasi kelembagaannya.

Sumber Daya Manusia berperan penting dalam pelaksanaan otonomi daerah disamping hal-hal yang menyangkut prasarana, sarana, dan wahana yang diperlukan. Sumber daya manusia yang berkualitas diperlukan untuk menyelenggarakan pemerintah daerah yang lebih beragam. Suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuannya sangat tergantung pada manusianya yang berada dan bekerja didalam organisasi tersebut, sekalipun organisasi mempunyai unsur-unsur seperti materi, mesin, metode, waktu, dan kekayaan lainnya tidak akan bermanfaat jika manusia tidak dapat mendayagunakan unsur-unsur tersebut. Sebaiknya apabila manusia dapat memanfaatkan dan memberdayagunakan dengan baik unsur-unsur tersebut, maka akan sangat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Proses kelahiran bayi menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan, (Sinambela, 2007)

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus-menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut menjadikan penerimaan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Dengan kata lain pelaksanaan otonomi daerah adalah juga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, (Ismail, 2009).

Komitmen karyawan terhadap organisasi merupakan peristiwa dimana individu sangat tertarik dan mempunyai keterikatan pada tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan sasaran-sasaran organisasi. Pada dasarnya melaksanakan komitmen sama halnya dengan menjalankan kewajiban, tanggung jawab, dan janji yang membatasi kebebasan seseorang untuk melakukan sesuatu. Menyadari akan peranan dan kedudukan manusia yang sangat penting dan strategis didalam menentukan keberhasilan organisasi, maka tingkat komitmen pegawai yang tinggi sangat diperlukan setiap organisasi untuk mencapai tujuannya. Oleh sebab itu komitmen pegawai sangat dibutuhkan dan menjadi perhatian untuk ditingkatkan dan dipelihara pada setiap organisasi.

Kecamatan sebagai salah satu perangkat pemerintah kabupaten/kota sangat berpengaruh dalam rangka membangun daerah sesuai dengan wilayah kerja masing-masing.

Penyerahan wewenang kepada Kabupaten/kota dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah tidak mungkin tercapai apabila tidak didukung oleh kecamatan sebagai perangkat pemerintah daerah. Kecamatan Trucuk sebagai bagian dari Pemerintahan Kabupaten Klaten, merupakan asset publik yang sangat diharapkan dapat melayani masyarakat di wilayah administrasinya secara prima. Kinerja kecamatan sebagai organisasi publik diharapkan terus meningkat. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat terlayani dengan optimal. Pelayanan prima dapat diperoleh apabila di setiap aparatur terdapat tekad dan upaya yang kuat untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kecamatan Trucuk. Pelayanan yang optimal hanya akan terjadi apabila sumber daya manusia yang ada di kecamatan memiliki komitmen yang kuat dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tanpa komitmen yang kuat, sulit diharapkan tercapainya kepuasan masyarakat yang dilayani, (Iradkk, 2009).

Wilayah Kecamatan Trucuk terdiri dari 18 kelurahan dengan jumlah pegawai kecamatan sebanyak 50 orang. Dari data tersebut, maka sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang mempunyai komitmen pelayanan yang tinggi untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan bidang pemerintahan.

Penelitian ini bermaksud melakukan analisis terhadap komitmen organisasi pegawai Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten. Adapun faktor yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah komitmen afektif, komitmen kelanjutan, komitmen normatif. Untuk itu peneliti memberi judul penelitian ini : **"ANALISIS PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI KECAMATAN TRUCUK KABUPATEN KLATEN"**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Apakah komitmen afektif (*Affective commitment*) mempengaruhi komitmen pelayanan publik pegawai Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten ?
- b. Apakah komitmen kelanjutan (*Continuance commitment*) mempengaruhi komitmen pelayanan publik pegawai Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten ?
- c. Apakah komitmen normatif (*Normative commitment*) mempengaruhi komitmen pelayanan publik pegawai Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis pengaruh komitmen afektif terhadap komitmen pelayanan publik pegawai Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten.
- b. Menganalisis pengaruh komitmen kelanjutan terhadap komitmen pelayanan publik pegawai Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten.
- c. Menganalisis pengaruh komitmen normatif terhadap komitmen pelayanan publik pegawai Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian diharapkan akan mempunyai kegunaan sebagai berikut :

- a. Bagi Praktisi
  - 1) Untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pegawai Kecamatan Trucuk Kabupaten Klaten dalam meningkatkan komitmen pelayanannya.
  - 2) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam kaitannya dengan komitmen pelayanan bagi pegawai

b. Bagi akademisi

- 1) Sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan bagi perkembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang
- 2) Sebagai bahan masukan dan perbandingan pengembangan ilmu pengetahuan

c. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai alat guna menambah pengalaman dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam mempraktekkan teori yang didapat dibangku kuliah khususnya manajemen sumber daya manusia
- 2) Untuk melengkapi persyaratan didalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi

### **1.5. Sistematika Penyusunan Skripsi**

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan skripsi adalah :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penyusunan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam Bab ini menjelaskan teori – teori tentang komitmen organisasi, komitmen pelayanan publik, penelitian terdahulu, dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang kerangka pemikiran, populasi, sample dan teknik pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengujian instrumen, dan metode analisis data.

#### **BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi gambaran umum kecamatan, deskripsi data, pengujian kualitas instrumen, analisa data, dan pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Berisi simpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.