

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor publik di Indonesia saat ini mendapatkan tuntutan yang semakin kuat terhadap akuntabilitas organisasi publik, baik di tingkat nasional ataupun regional (Zihni & Permana, 2022). Dalam organisasi pemerintah, akuntabilitas publik mengacu pada proses memberikan informasi dan mengungkapkan kegiatan serta kinerja keuangan pemerintah kepada semua pihak yang memiliki kepentingan (Rosita, 2017). Akuntabilitas adalah suatu keadaan yang mengharuskan pemerintah mempertanggungjawabkan atas keberhasilan atau kegagalan misi organisasi untuk mencapai tujuan dan target yang sudah direncanakan sebelumnya oleh organisasi (Mardiasmo, 2018:27). Dalam kenyataannya situasinya seringkali berkebalikan dengan apa yang terjadi pada organisasi sektor publik, karena organisasi sektor publik sendiri masih sering menggambarkan ketidakproduktifan, ketidakefisienan, kerugian yang menerus, minimnya kualitas, inovasi dan kreativitas, hal tersebut menjadi dasar organisasi sektor publik mendapat perhatian yang cukup besar (Fatimah, 2022). Untuk itu penting melakukan penilaian kinerja untuk mengetahui sukses atau tidaknya serta untuk menilai pencapaian atas suatu strategi organisasi dalam menjalankan program atau kegiatan.

Keberhasilan atau kegagalan suatu entitas dalam mencapai tujuannya tergantung pada aktivitas-aktivitas organisasi itu sendiri. Pemerintah daerah yang merupakan organisasi sektor publik harus memiliki prinsip pelayanan publik yang berorientasi untuk mendukung dan melayani kepentingan masyarakat secara transparan dan berkualitas sesuai dengan tugas instansi pemerintah (Bisri &

Asmoro, 2019). Pelayanan ini termasuk dalam kategori pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”. Pelayanan publik ialah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi sektor publik dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif (Tadeko, 2017).

Fenomena yang terjadi dan berkaitan dengan kinerja pemerintah terjadi di Kabupaten Sampang. Berdasarkan hasil survei kepatuhan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2022 kinerja Pemerintah Kabupaten Sampang dinilai kurang baik. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttakin memaparkan 14 kabupaten dan kota dari total 38 Pemda di Jawa Timur mendapatkan zona hijau (penilaian tinggi), Pemda lainnya meraih zona kuning (sedang) dan tidak ada Pemda yang masuk zona merah (rendah) (www.Liputan6.com, 2022). Ada 5 variabel yang digunakan untuk menilai kepatuhan tersebut yakni, penilaian kompetensi pelaksana, pemenuhan sarana prasarana pelayanan, standar pelayanan publik, persepsi administrasi dan pengelolaan pengaduan. Hasil survei ini menjadi acuan penting dalam memperkuat urgensi dan relevansi penelitian di Kabupaten Sampang. Fakta-fakta yang ditemukan dalam survei tersebut menjadi dasar yang kuat untuk mengarahkan penelitian dan memberikan solusi yang berdasarkan keadaan sesungguhnya.

Dalam survei tersebut, Kabupaten Sampang tergolong dalam kategori predikat zona kuning (kualitas sedang) dan berada di urutan 218 dari 415 Kabupaten dengan nilai kepatuhan sebesar 72,81 terhadap pelaksanaan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 (Ombudsman RI, 2022). Data ini secara

jelas menunjukkan rendahnya kinerja pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta memberikan pemahaman yang mendalam tentang tantangan yang harus dihadapi. Rendahnya kinerja dari pemerintahan daerah disebabkan oleh pemahaman yang kurang optimal mengenai tugas-tugas yang harus dilaksanakan serta kelemahan dalam pengendalian internal di dalam organisasi.

Selain itu, hasil survei juga menunjukkan bahwa Kabupaten Sampang termasuk dalam 14 kabupaten dan kota dari total 38 Pemda di Jawa Timur yang memperoleh zona kuning, sementara tidak ada Pemda yang masuk zona merah (Liputan6.com, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Sampang bukanlah satu-satunya daerah yang menghadapi tantangan dalam kinerja pemerintah dan pelayanan publik. Data ini memperkuat argumen mengenai representasi wilayah, karena Kabupaten Sampang dapat mewakili daerah-daerah serupa di Jawa Timur maupun di seluruh Indonesia yang menghadapi tantangan serupa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kinerja pemerintah dan pelayanan publik di Kabupaten Sampang, penelitian ini memiliki potensi untuk menghasilkan temuan yang relevan dan rekomendasi yang dapat diadopsi dan diterapkan oleh pemerintah daerah lainnya.

Dengan dasar kuat dari hasil survei yang telah dilakukan oleh Ombudsman RI dan mencakup kajian terhadap Pemda dan Pemkot di Indonesia, pemilihan Kabupaten Sampang sebagai lokasi penelitian menjadi semakin penting. Melalui penelitian ini, akan tercipta pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor penyebab rendahnya kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik di Kabupaten Sampang. Rekomendasi dan solusi yang

dihasilkan dari penelitian ini akan didasarkan pada keadaan sesungguhnya yang terbukti melalui survei, memberikan dasar yang kokoh untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pemerintah di Kabupaten Sampang.

Isu menarik mengenai kinerja pemerintah daerah yang belum memuaskan menjadi perhatian utama masyarakat, karena belum terlihat adanya perbaikan yang dapat dirasakan secara nyata oleh mereka. Masyarakat tentu mengharapkan pemerintahan yang memiliki kinerja lebih baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai salah satu bentuk implementasi dari konsep otonomi daerah. Menurut Mahsun (2016) kinerja suatu instansi mencerminkan keberhasilan misi organisasi dalam menjalankan aktivitasnya berupa tujuan, sasaran, proyek, dan visi masa depan instansi tersebut. Semua kegiatan yang terjadi di lingkungan organisasi pemerintah akan dilakukan penilaian dari sisi akuntabilitas kinerjanya, termasuk kinerja individu, unit kerja, instansi, dan kinerja pemerintahan secara keseluruhan (Damayanti, 2017).

Penilaian atas kinerja instansi pada setiap organisasi menjadi perhatian utama yang harus dilakukan. Tujuan dilakukan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan pada masyarakat dan sebagai tolok ukur besarnya pencapaian kinerja di periode sebelumnya untuk dijadikan acuan dasar dalam penyusunan strategi periode selanjutnya (Ismiyarto, 2017). Di dalam struktur organisasi sektor publik, kinerja dapat dinilai melalui faktor-faktor yang terkait dengan aparat pemerintah yang bertindak sebagai pelaksana pemerintahan. Aparat pemerintah tersebut bertanggung jawab dan diharapkan memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi dalam mencapai hasil kinerja yang optimal. Pemerintah berupaya mewujudkan penyelenggaraan yang efektif dalam organisasi sektor publik dengan menciptakan pemerintahan yang bersih dan

berwibawa, yang sering disebut sebagai *good government governance* atau tata pemerintahan yang baik (Azlina & Amelia, 2014).

Good government governance atau tata kelola pemerintahan yang baik adalah konsep yang mengacu pada kemampuan pemerintah untuk mengelola dan melaksanakan tugasnya secara efektif dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Dwiyanto (2005) mengatakan pemahaman pemerintah tentang *good governance* berbeda-beda, tetapi setidaknya sebagian besar orang percaya bahwa praktik *good governance* menghasilkan kualitas pemerintah yang lebih baik, layanan publik yang lebih berkualitas, tingkat korupsi yang lebih rendah, dan pemerintahan yang lebih baik. Menurut Savitri & Aisyah (2014) organisasi yang menerapkan *good governance* dapat meningkatkan kinerjanya melalui perbaikan proses pengambilan keputusan, peningkatan efisiensi operasional, dan pelayanan publik yang lebih baik. Studi mengenai *good government governance* telah menghasilkan bukti empiris yang menunjukkan bahwa variabel *good government governance* merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja instansi pemerintah daerah (Yudhasena & Putri, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Supratiwi dkk. (2019) menjelaskan bahwa *good government governance* terbukti memiliki peran dalam faktor-faktor pengaruh terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan efektif berperan dalam efektivitas kinerja organisasi pemerintah daerah.

Salah satu hal yang memengaruhi kinerja organisasi pemerintahan adalah sistem pengendalian internal pemerintah itu sendiri. Pengendalian internal pemerintah diatur dalam PP No. 60 Tahun 2008 Ayat (1) tentang SPIP “sistem pengendalian internal pemerintah merupakan serangkaian prosedur dan praktik

yang secara rutin dilaksanakan oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan verifikasi yang memadai atas pelaksanaan rencana tersebut yang bertujuan agar instansi pemerintah dapat meningkatkan reliabilitas, objektivitas informasi, mencegah ketidakkonsistenan dan mempermudah proses audit laporan keuangan serta memberikan keamanan untuk perlindungan yang lebih efektif". Pengendalian internal dinilai mampu menjadi sebuah solusi atas masalah-masalah yang berhubungan dengan monitoring dan pelaporan dalam menciptakan akuntabilitas serta transparansi bagi publik.

Pengendalian internal yang diterapkan dengan tepat dan baik merupakan salah satu kunci keberhasilan *good governance* karena mendukung pegawai pemerintah melaksanakan tugas secara efektif dan efisien tentunya juga akan meningkatkan kinerja pemerintah. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwa semakin meningkatnya pengendalian internal yang diterapkan maka kinerja instansi pemerintah juga semakin membaik (Aminah dkk. 2021). Penelitian Noviyana & Pratolo (2018), Simon (2021) dan Jatmiko & Gusmayanti (2022) memaparkan bahwa adanya hubungan yang kuat dan positif dari sistem pengendalian internal terhadap kinerja instansi pemerintah, namun penelitian Wahyu (2009) berbanding terbalik yang menjelaskan bahwa sistem pengendalian internal pemerintah tidak berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pemerintah.

Penerapan sistem pengendalian internal yang baik dan tepat dibutuhkan pemanfaatan teknologi informasi agar pengerjaan tugas menjadi lebih mudah, efektif dan efisien, sehingga juga akan memengaruhi kinerja organisasi pemerintah. Teknologi informasi ialah alat yang memiliki kemampuan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, mengambil, dan mengirimkan

informasi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pemerintah atau perusahaan (Wansyah & Darwanis, 2012). Penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Chintya (2015) dan Amran (2020) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi memengaruhi kinerja pemerintah daerah, namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Zodia (2015) dan Aminah dkk. (2021) berbanding terbalik yang memaparkan bahwa tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan dari pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pemerintah.

Untuk memanfaatkan teknologi informasi yang maksimal, diperlukan adanya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi. Menurut Sudiarti (2020) Kompetensi sumber daya manusia merujuk pada kemampuan individu yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, serta karakteristik kepribadian yang memengaruhi kinerja dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Wirawan (2015:42) sumber daya manusia merupakan pondasi atau akar dari seluruh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi pemerintah. Sumber Daya Manusia dituntut untuk mencapai kinerja yang optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas proses dan pekerjaan instansi tersebut. Artinya, organisasi pemerintah dapat meningkatkan kinerja organisasi secara optimal dengan bantuan sumber daya manusia yang kompeten. Penelitian yang dilakukan oleh Wardhana dkk. (2015), Utama (2020) dan Harrie & Dariana (2020) menegaskan bahwa adanya pengaruh positif signifikan dari kompetensi SDM terhadap kinerja pemerintahan daerah, namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsi (2022) berbanding terbalik yang menjelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi pemerintah.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkompeten yaitu dengan pemberian *reward* yang berupa

kompensasi. Menurut Rivai & Sagala (2011) Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai bisa berbentuk finansial atau non-finansial sebagai pengganti kontribusi layanan mereka kepada organisasi. Memiliki sistem kompensasi yang tepat dapat menjamin keadilan antara pegawai dan organisasi. Penyaluran kompensasi secara merata, adil dan sesuai dibutuhkan untuk menciptakan semangat dalam bekerja sehingga kinerja organisasi juga akan meningkat. Penelitian yang sudah dilakukan oleh Dwianto dkk. (2019) menegaskan bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Jika didasarkan pada penelitian sebelumnya seperti Noviyana & Pratolo (2018), Simon (2021), Jatmiko & Gusmayanti (2022), Wahyu (2009), Chintya (2015), Amran (2020), Zodia (2015), Aminah dkk. (2021), Utama (2020) dan Ningsi (2022) terkait pengaruh sistem pengendalian internal pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pemerintah menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian. Adanya hasil yang berbeda dalam penelitian sebelumnya mendorong penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemerintah.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang salah satunya dilakukan oleh Amran (2020) tentang Pengaruh Pengendalian Internal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah: pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Palopo. Berdasarkan konteks dan pengungkapan yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian kembali dengan menambahkan variabel independen baru, yaitu kompetensi sumber daya manusia yang dikutip dari

penelitian Utama (2020) dan kompensasi yang dikutip dari penelitian Dwianto dkk. (2019) yang menjelaskan bahwa kompensasi memiliki pengaruh terhadap kinerja, sedangkan pengadopsian *good government governance* sebagai variabel moderasi merupakan kompilasi dari penelitian Yudhasena & Putri (2019) yang menjelaskan bahwa *good government governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi perangkat daerah dan Supratiwi dkk. (2019) menjelaskan bahwa *good government governance* terbukti memiliki peran dalam faktor-faktor pengaruh kinerja organisasi. Semakin baik tata kelola pemerintahan yang diterapkan akan meningkatkan kinerja dari instansi itu sendiri. Penerapan prinsip-prinsip tersebut secara konsisten diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya ini bertujuan untuk mencapai *good governance* atau tata pemerintahan yang baik dengan menggunakan pola pengelolaan kinerja pemerintah. Diharapkan penerapan pola ini akan memberikan manfaat yang signifikan bagi organisasi pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan *Good Government Governance* sebagai Variabel Moderasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti mencoba meninjau masalah yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi sektor publik dengan *good government governance* sebagai variabel moderasi. Adapun perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah sistem pengendalian internal pemerintah berpengaruh terhadap kinerja organisasi sektor publik?
2. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi sektor publik?
3. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja organisasi sektor publik?
4. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi sektor publik?
5. Apakah *good government governance* memoderasi pengaruh sistem pengendalian internal pemerintah terhadap kinerja organisasi sektor publik?
6. Apakah *good government governance* memoderasi pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi sektor publik?
7. Apakah *good government governance* memoderasi pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi sektor publik?
8. Apakah *good government governance* memoderasi pengaruh kompensasi terhadap kinerja organisasi sektor publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah.

1. Untuk menguji pengaruh sistem pengendalian internal pemerintah terhadap kinerja organisasi sektor publik.
2. Untuk menguji pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi sektor publik.
3. Untuk menguji pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi sektor publik.

4. Untuk menguji pengaruh kompensasi terhadap kinerja organisasi sektor publik.
5. Untuk menguji efek moderasi *good government governance* pada pengaruh sistem pengendalian internal pemerintah terhadap kinerja organisasi sektor publik.
6. Untuk menguji efek moderasi *good government governance* pada pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi sektor publik.
7. Untuk menguji efek moderasi *good government governance* pada pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja organisasi sektor publik.
8. Untuk menguji efek moderasi *good government governance* pada pengaruh kompensasi terhadap kinerja organisasi sektor publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian kali ini dapat memberikan bukti aplikasi *goal setting thory*. Penelitian ini juga mampu memberikan bukti empiris pengaruh sistem pengendalian internal pemerintah dan kompensasi terhadap kinerja organisasi sektor publik serta pengaruh sistem pengendalian internal pemerintah terhadap kinerja organisasi sektor publik yang dimoderasi *good government governance*. Serta dengan adanya temuan penelitian ini dapat menambah kajian empiris kinerja organisasi sektor publik di dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi sektor publik khususnya Pemerintah

Daerah Kabupaten Sampang. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan pengendalian internal yang baik agar mencapai tujuan yang efektif dan efisien dan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan atau kekurangan dalam pengerjaan tugas. Memberikan kompensasi yang adil dan merata juga perlu dilakukan sebagai motivasi bagi para pelaku yang terlibat dalam upaya peningkatan kinerja Pemerintah Kabupaten Sampang. Selain itu menerapkan prinsip *good government governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik dengan efektif agar sistem pengendalian internal dapat lebih efektif dalam memastikan pencapaian tujuan organisasi sektor publik melalui pengembangan sistem pengendalian internal yang lebih kuat dan efektif, manajemen risiko yang lebih baik, kepemimpinan yang baik dan beretika serta penekanan pada akuntabilitas dan transparansi.