

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi sektor publik adalah sebuah organisasi bertujuan *nonprofit motive* dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pemerintah ialah salah satu organisasi sektor publik yang bertanggung jawab atas kesejahteraan rakyat dengan cara memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk melaksanakan hal tersebut, maka dibutuhkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki peran sebagai pelaksana atas kelancaran kegiatan organisasi pemerintah. Dalam Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 menyatakan bahwa tugas Aparatur Sipil Negara adalah memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan yang baik ditentukan oleh kinerja dalam organisasi. Menurut Mahsun (2016) Kinerja adalah:

“gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi”.

Peraturan Pemerintah nomor 29 tahun 2014 menyatakan kinerja merupakan keluaran hasil dari kegiatan serta program yang telah atau hendak dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur. Kinerja menjadi landasan dalam sebuah organisasi, sehingga penting bagi organisasi memahami kinerja untuk menentukan jalannya organisasi yang baik. Begitupun dengan organisasi pemerintah, kinerja sangat dibutuhkan karena pemerintah memiliki andil yang besar dalam mencapai keberhasilan pembangunan nasional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ialah organisasi pemerintah yang memiliki peran berkaitan erat dengan kinerja dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk berhadapan langsung dalam mengurus bidang administrasi yaitu penerbitan dokumen dan mengelola data kependudukan masyarakat Kota Palembang. Namun dalam praktiknya terus terjadi permasalahan yang terus berulang, salah satunya buruknya penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mendapatkan rating 2,6 dari skala 5 serta banyaknya kritikan negatif dari masyarakat yang disampaikan melalui ulasan *online*.



**Gambar 1.1. Survey Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Palembang**

Sumber : www.disdukcapil.palembang.go.id

Dari data diatas juga menunjukkan bahwa survey kepuasan masyarakat memberikan hasil yang kurang baik, masyarakat yang sangat puas akan pelayanan hanya sebesar 12% dibandingkan masyarakat yang kurang puas sebesar 79%.

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyajikan beberapa informasi terkait organisasi yaitu rencana dan tujuan kinerja, pengukuran kinerja, serta penilaian dan analisis kinerja untuk aktivitas yang dilaksanakan. Hasil penilaian dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) tahun 2020 menyatakan Kota Palembang mendapatkan nilai “B” sedangkan Reformasi Birokrasi (RB) mendapatkan nilai “CC”. Hal ini memberikan gambaran kinerja organisasi pemerintah Kota Palembang yang masih belum optimal dan perlu dilakukan evaluasi untuk koreksi kedepannya.

Dalam organisasi pemerintah seringkali hanya menuntut kinerja yang tinggi tanpa melihat faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor mendasar yang menjadi penunjang kinerja dalam pemerintahan adalah sebuah sistem pengendalian internal. Menurut Peraturan Walikota Palembang Nomor 67 Tahun 2018, mengungkapkan bahwa Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) adalah:

“proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintah daerah, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset daerah dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, yang diselenggarakan secara menyeluruh terhadap proses perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, penatausahaan, pencatatan, *monitoring* dan pengawasan sampai dengan pelaporan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan pemerintah daerah”.

Dari pengertian tersebut, kinerja organisasi pemerintah memerlukan penerapan sistem pengendalian internal dengan yang baik agar tercapai efektivitas dan efisiensi dalam bertanggung jawab menjalankan tugas serta fungsinya. Namun, sistem pengendalian internal terlihat belum terlaksana dengan baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam menyelenggarakan

kinerja yang tertib dan terkendali. Hal ini dapat dilihat dalam permasalahan yang dilansir dari www.news.detik.com dimana tersebar video seorang pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang bertindak arogan pada warga dalam menyelesaikan masalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat juga dibutuhkan upaya pelaksanaan tata pemerintahan yang baik atau biasa disebut *good governance*. Salah satu bentuk pelaksanaan *good governance* di Indonesia adalah melalui Reformasi Birokrasi. Dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 25 tahun 2020 menyatakan *Road Map* Reformasi Birokrasi dapat menjadi acuan bagi kementerian/lembaga/pemerintah daerah agar tercapai *good governance* ditengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, Reformasi Birokrasi mendesak kementerian/lembaga/pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Nurbaeti dan Nugraha (2019) ada beberapa tolak ukur kinerja dari prinsip *good governance* meliputi akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum. Dilihat dari kritik yang didapat kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Palembang, *good governance* belum diterapkan dengan baik dimana masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang lamban dan tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Upaya untuk mengatasi permasalahan kinerja dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dimana sebuah organisasi pemerintah harus memiliki komitmen organisasi. Komitmen organisasi yang dimaksud yaitu komitmen tinggi dari organisasi yang akan memacu bekerja sebaik mungkin sehingga produktivitas

dapat meningkat serta tujuan organisasi dapat tercapai dan juga sebaliknya.

Menurut Steers dan Porter (2011) Komitmen Organisasi adalah:

“suatu perilaku dimana organisasi mengatakan dirinya terhadap tujuan-tujuan dan keinginan organisasi daerah, ia bekerja dan juga mengusahakan memelihara kegiatan di dalam organisasi untuk melaksanakan target organisasi tersebut”.

Oleh karena itu, komitmen yang tinggi sangat penting dimiliki organisasi dalam melaksanakan tugas pada sebuah program untuk mencapai tujuan kinerja yang diharapkan.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi pemerintah telah banyak dilakukan. Penelitian terdahulu oleh Pangestika (2016) menyatakan pengendalian internal, *good governance*, serta komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Penelitian Nurbaeti dan Nugraha (2019) juga mengungkapkan bahwa *good governance* dan sistem pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah. Selanjutnya penelitian Rinding (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi, sistem pengendalian internal, dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Pratyaksa dan Wirawati (2021) menyatakan *good governance*, pengendalian internal, komitmen organisasi, dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian lainnya, Christy (2020) mengungkapkan bahwa *good governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja sedangkan sistem pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kinerja OPD.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali serta menggabungkan pengaruh faktor-faktor terhadap kinerja organisasi pemerintah yang sebelumnya

telah diteliti dalam penelitian terdahulu. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian merupakan faktor internal yaitu sistem pengendalian internal, *good governance* dan komitmen organisasi. Faktor permasalahan kinerja ini diharapkan mampu menjadi solusi atas permasalahan yang terus terjadi. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Good Governance, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Sejumlah permasalahan khususnya dalam pelayanan publik terus terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Masalah yang terjadi berkaitan dengan kinerja ASN yaitu penilaian buruk serta kritikan terhadap pelayanan publik yang disampaikan masyarakat melalui jejaring sosial dan survey kepuasan masyarakat pada *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Kasus keributan juga terjadi antara pegawai dengan masyarakat terkait masalah pembuatan KTP, dalam kasus ini masyarakat mengatakan bahwa mendapatkan perlakuan yang kurang baik atas pelayanan ASN. Terakhir, penilaian yang belum memuaskan dari pemerintah terhadap kinerja yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang kepada masyarakat belum berjalan dengan baik. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin menguji kembali apakah faktor sistem pengendalian internal, *good governance* dan komitmen organisasi

berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Maka rumusan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini ialah berikut:

1. Apakah Sistem Pengendalian Internal berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?
2. Apakah *Good Governance* berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?
3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari penjelasan mengenai latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengurai permasalahan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan menguji faktor sistem pengendalian internal, *good governance*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab masalah kinerja yang terus berulang setiap tahun pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini juga bertujuan untuk melengkapi serta memperluas lebih *detail* sehingga hasil penelitian dapat dikembangkan dari penelitian sebelumnya.

1.4. Manfaat Penelitian

Besar harapan peneliti agar penelitian mampu memberikan manfaat serta dampak bagi pihak yang berkepentingan. Manfaat yang diharapkan ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan berguna menjadi referensi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bahan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang sejenis, yang secara khusus tentang pengaruh sistem pengendalian internal, *good governance*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi ASN yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Menjadi acuan dalam penerapan sistem pengendalian internal, *good governance* dan komitmen organisasi agar dapat menjadi perbaikan serta meningkatkan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.