

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Teori Stewardship (*Stewardship Theory*)

Grand theory yang menjadi landasan dalam penelitian ialah *stewardship theory*. Rahman (2001) menyatakan bahwa *stewardship theory* adalah salah satu pandangan tentang cara mengelola organisasi dan personel-personel yang terkait didalamnya dengan pendekatan yang dikembangkan yaitu kebersamaan (*collectivity*), kemitraan, pemberdayaan (*empowerment*), saling percaya dan pelayanan. Menurut Donaldson dan Davis (1991):

“*Stewardship theory* merupakan sebuah teori yang menggambarkan situasi dimana para manajer tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi.”

Pernyataan tersebut menjabarkan bahwa dalam *stewardship theory* para pengelola organisasi sebagai *steward* termotivasi untuk bertindak sesuai dengan keinginan *principal* dan tidak akan meninggalkan organisasinya melainkan akan berusaha mencapai tujuan organisasi. Davis *et al.* (1997) juga mengungkapkan kebutuhan yang lebih tinggi dan faktor intrinsik penting dalam memotivasi orang untuk menjadi pelayan organisasi, dan mereka mengakui bahwa pengakuan dan komitmen terhadap organisasi dapat meningkatkan motivasi individu untuk keberhasilan organisasi yang lebih besar.

Implikasi *stewardship theory* terhadap penelitian ini, dapat menjelaskan eksistensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang merupakan organisasi sektor publik yang dipercaya masyarakat untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara tepat, adil dan bertanggung jawab sesuai dengan kepentingan publik guna mencapai tujuan organisasi yaitu keberhasilan ekonomi, pelayanan publik, dan kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.

Dilihat dari sisi hubungan *stewardship theory* dalam penelitian, peneliti menghubungkan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pihak diberikan kepercayaan yaitu *steward* dan masyarakat sebagai *principal*. Pemerintah sebagai pihak yang diberikan kepercayaan oleh masyarakat dituntut untuk *professional* dalam menjalankan organisasi. Maka diperlukan kinerja organisasi yang baik dan bertindak sesuai dengan kepentingan publik untuk melakukan tugas dan fungsinya. Sehingga kesuksesan organisasi dapat tercapai apabila kinerja organisasi berjalan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pelaksanaan kinerja organisasi sesuai dengan pendekatan *stewardship theory* khususnya kebersamaan (*collectivity*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pelayanan.

Mengacu pada *stewardship theory* juga menjelaskan bahwa faktor intrinsik memotivasi dalam pelayanan organisasi dan dibutuhkan untuk keberhasilan organisasi. Hal ini selaras dengan variabel independen pada penelitian ialah faktor-faktor internal dari kinerja organisasi yaitu sistem pengendalian internal, *good*

governance dan komitmen organisasi diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja organisasi sektor publik.

2.2. Organisasi Sektor Publik

Organisasi sektor publik merupakan suatu entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan penyediaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kepada publik dengan tujuan *nonprofit motive*. Di Indonesia, organisasi sektor publik terbagi menjadi beberapa kelompok yaitu lembaga pemerintah, yayasan, organisasi kesehatan, organisasi sosial, institusi pendidikan, dan organisasi agama. Lembaga pemerintah merupakan salah satu organisasi sektor publik yang kerap menjadi perbincangan karena organisasi ini selalu dituntut dan diawasi untuk memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku kepada masyarakat. Untuk itu, dibutuhkan sebuah ilmu akuntansi dalam mengatur pelaksanaan organisasi sektor publik. *American Accounting Association* (1970) menyatakan tujuan akuntansi pada organisasi sektor publik adalah untuk:

1. *Management control*

Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk manajemen operasi dalam hal pengelolaan yang tepat, efisien dan ekonomis dan alokasi sumber daya yang didelegasikan ke organisasi. Tujuan ini juga berkaitan dengan pengendalian manajemen.

2. *Accountability*

Memberikan informasi kepada manajer atas untuk mengelola program dengan baik dan efisien serta mempertanggungjawabkan pelaksanaan atas penggunaan sumber daya yang menjadi kewenangannya dan

melaporkan secara terbuka kepada publik tentang hasil operasi pemerintah dan penggunaan dana publik. Tujuan ini berkaitan tentang akuntabilitas.

Organisasi sektor publik dalam pemerintahan adalah sebagai wadah yang dibentuk dalam melayani masyarakat. Bagi pemerintah, informasi akuntansi diperlukan dalam proses pengendalian manajemen mulai dari perencanaan strategik, pembuatan program, penganggaran, evaluasi kinerja, dan pelaporan kinerja. Informasi akuntansi digunakan untuk menentukan pengukuran kinerja (*performance indicator*) sebagai dasar penilaian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap aparatur pemerintah yang menjalankan instansi.

2.3. Kinerja Organisasi Sektor Publik

2.3.1. Definisi Kinerja Organisasi Sektor Publik

Kinerja merupakan proses seseorang bekerja pada suatu tempat dan hasil dari proses tersebut dijadikan dasar untuk mengukur apakah pekerjaan yang dilakukan bernilai baik atau buruk. 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”.

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 29 tahun 2014 menyatakan bahwa kinerja merupakan keluaran atau hasil dari kegiatan serta program yang telah atau hendak dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur.

Dalam organisasi sektor publik, kinerja menjadi dasar landasan sehingga penting bagi organisasi memahami kinerja untuk menentukan jalannya organisasi yang baik. Kinerja organisasi sektor publik juga sangat dibutuhkan karena pemerintah memiliki andil yang besar dalam mencapai keberhasilan pembangunan yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana program, kegiatan dan kebijakan perlu meningkatkan kinerja agar pelayanan yang diberikan kepada publik tersampaikan sesuai dengan visi, misi dan tujuan organisasi.

2.3.2. Tujuan Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik

Adapun tujuan dilakukan pengukuran kinerja organisasi sektor publik, menurut Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja adalah:

1. Dalam rangka mengkomunikasikan strategi dengan lebih baik dari *top down* maupun *bottom up*.
2. Digunakan mengukur kinerja baik secara finansial maupun nonfinansial dengan imbang agar dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi.
3. Mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah serta membekali untuk mencapai *goal congruence*.
4. Merupakan alat dalam mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

2.3.3. Manfaat Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik

Selain tujuan, Mardiasmo (2018) juga mengungkapkan manfaat sistem pengukuran kinerja organisasi sektor publik yaitu:

1. Menghasilkan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan dalam menilai kinerja.
2. Memberi arah atau petunjuk agar mampu mencapai target kinerja.
3. Berguna sebagai monitor dan evaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif dalam memperbaiki kinerja.
4. Menjadi dasar dalam memberikan sebuah penghargaan dan hukuman.
5. Menjadi alat komunikasi antar bawahan dengan para pimpinan dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mendukung identifikasi terhadap kepuasan pelanggan apakah telah dipenuhi.
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara benar dan objektif.

2.3.4. Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik

Pengukuran dilakukan sebagai tolak ukur dari hasil kerja yang bertujuan untuk mendukung seseorang agar mencapai sasaran organisasi dan menghasilkan tindakan yang diinginkan oleh organisasi. Menurut Mahsun (2016) ada beberapa aspek dalam pengukuran kinerja organisasi sektor publik antara lain:

1. Kelompok masukan (*input*)

Semua yang diperlukan untuk melakukan implementasi tugas dan menghasilkan output.

2. Kelompok proses (*process*)

Pengukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan maupun tingkat pelaksanaan kegiatan tersebut.

3. Kelompok keluaran (*output*)

Sebuah hal yang diharapkan dengan wujud langsung dari suatu kegiatan, yang mungkin berwujud atau tidak berwujud.

menengah dari aktivitas dan memiliki dampak secara langsung.

4. Kelompok manfaat (*benefit*)

Semua yang berhubungan pada tujuan akhir dari melakukan suatu kegiatan/program.

5. Kelompok dampak (*impact*)

Pengaruh yang dapat muncul dari sisi positif dan negatif.

Berdasarkan aspek-aspek tersebut, menurut Mardiasmo (2018) pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga tujuan:

1. Pengukuran kinerja sektor publik perlu dilakukan agar dapat membantu memperbaiki kinerja pemerintah.
2. Menggunakan pengukuran kinerja sektor publik untuk alokasi sumber daya dan pengambilan keputusan.
3. Ukuran kinerja sektor publik yang ditujukan untuk mencapai akuntabilitas publik dan meningkatkan kelembagaan.

Kinerja sektor publik memiliki sifat multidimensional yang mengandung arti tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan kinerja secara komprehensif. Indikator variabel kinerja organisasi yang digunakan dalam penelitian ialah kelompok masukan, kelompok keluaran, kelompok manfaat, dan kelompok dampak. Penelitian mengenai kinerja organisasi telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Dalam penelitian ini, kinerja organisasi akan diukur menggunakan kuesioner Pangestika (2016) yang dimodifikasi.

2.4. Sistem Pengendalian Internal

2.4.1. Definisi Sistem Pengendalian Internal

Menurut Peraturan Walikota Palembang Nomor 67 Tahun 2018, menyatakan bahwa Sistem Pengendalian Internal Pemerintah 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”.

Sedangkan menurut Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) mendefinisikan Pengendalian Internal sebagai suatu proses dalam organisasi yang meliputi organisasi itu sendiri serta metode dan ketentuan yang terkoordinasi yang dianut untuk melindungi harta miliknya, mengecek kecermatan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi usaha, serta mendorong ditaatinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

Sistem pengendalian internal pemerintah menjadi sebuah prosedur yang harus dijalani baik di lingkungan pemerintahan pusat maupun pemerintah daerah. Dengan adanya sistem pengendalian internal diharapkan pimpinan dan seluruh pegawai sebagai sumber daya organisasi dapat mencapai efektivitas dan efisiensi dalam melakukan tugas dan kewajibannya. Hal inilah yang menjadi acuan peneliti untuk melihat faktor sistem pengendalian internal terhadap kinerja dalam organisasi terutama dalam proses perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, penatausahaan, pencatatan, *monitoring* dan pengawasan.

2.4.2. Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Internal

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah, Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

1. Lingkungan Pengendalian (*control environment*)

Pimpinan instansi pemerintah dituntut untuk mewujudkan lingkungan pengendalian yang menumbuhkan karakter positif dan kondusif dalam penerapan sistem pengendalian internal yang diwujudkan melalui:

- a. Penegakan integritas dan nilai etika;
- b. Komitmen terhadap kompetensi;
- c. Kepemimpinan yang kondusif;
- d. Pembentukan struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan;
- e. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang tepat;
- f. Penyusunan dan penerapan kebijakan yang sehat tentang pembinaan sumber daya manusia;

- g. Perwujudan peran aparat pengawasan internal pemerintah yang efektif;
- h. Hubungan kerja yang baik dengan Instansi Pemerintah terkait.

2. Penilaian Risiko (*risk assesment*)

Pimpinan instansi pemerintah perlu melakukan penilaian risiko. Untuk melakukan penilaian risiko, pemerintah harus menyatakan tujuan kegiatan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penilaian risiko yang menjadi sasaran adalah:

- a. Identifikasi risiko untuk mengetahui metodologi, mekanisme dan faktor lain penyebab risiko.
- b. Analisis risiko untuk menentukan dampak dari risiko yang telah diidentifikasi terhadap pencapaian tujuan Instansi Pemerintah.

3. Kegiatan Pengendalian (*control activities*)

Pimpinan instansi pemerintah perlu melakukan kegiatan pengendalian sesuai dengan ukuran, kompleksitas, dan sifat dari tugas dan fungsi sebagai sebuah instansi. Karakteristik kegiatan pengendalian yaitu mengutamakan kegiatan pokok, kegiatan dikaitkan dengan proses penilaian risiko, disesuaikan dengan sifat, ditetapkan secara tertulis, dan di evaluasi secara teratur.

4. Informasi dan Komunikasi (*information & communication*)

Pimpinan instansi pemerintah perlu memahami, mencatat, dan mengkomunikasikan sebuah informasi dalam wujud dan saat yang tepat sehingga akan menghasilkan informasi dan komunikasi yang efektif.

5. Pemantauan (*monitoring*)

Pemantauan Sistem Pengendalian Internal perlu dilaksanakan melalui pemantauan berkelanjutan, evaluasi terpisah, dan tindak lanjut rekomendasi hasil audit dan reviu lainnya. Selain itu pemantauan juga dilaksanakan dengan cara pengelolaan rutin, supervisi, perbandingan, rekonsiliasi, dan tindakan lain yang terkait dalam pelaksanaan tugas.

Indikator variabel sistem pengendalian internal yang digunakan dalam penelitian ialah lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi serta pemantauan. Penelitian mengenai sistem pengendalian internal telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Dalam penelitian ini, sistem pengendalian internal akan diukur menggunakan kuesioner Rinding (2020) yang dimodifikasi.

2.5. *Good Governance*

2.5.1. Definisi *Good Governance*

Seiring perubahan dan perkembangan zaman, tidak hanya sektor swasta yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan namun sektor pemerintahan pun juga ikut terus berusaha dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya yaitu masyarakat. *Good Governance* merupakan istilah yang digunakan pada organisasi sektor publik untuk menciptakan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik dan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

United National Development Program (UNDP) menyatakan *governance* dikatakan baik apabila sumber daya publik dan masalah- masalah publik dikelola

secara efektif dan efisien, yang merupakan respon dari kebutuhan masyarakat. Sementara *World Bank* mendefinisikan *governance* sebagai “*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*”. Dalam hal ini *governance* menganut arti bagaimana kekuasaan suatu negara digunakan dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat (Mardiasmo, 2018).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat mengungkapkan, *good governance* merupakan konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proposional sebagai tiga pilar utama. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa semua pihak memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari sini dapat dilihat bahwa suatu pemerintahan yang baik tercermin pula dari pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan penjelasan mengenai *good governance*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *good governance* adalah tata kelola pemerintahan yang baik berupa sistem yang mengatur dan mengontrol urusan publik pada semua tingkatan terkait dengan hak dan kewajiban pihak-pihak yang berada di dalamnya. *Good Governance* berperan sebagai alat ukur untuk menilai kinerja organisasi pemerintahan, termasuk Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana, yang menekankan pada sudut pandang kesejahteraan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

2.5.2. Pilar *Good Governance*

Menurut World Bank dalam Mardiasmo (2018) terdapat tiga pilar elemen dasar yang saling terikat satu dengan yang lain untuk melaksanakan *good governance* ialah sebagai berikut:

1. Transparansi, ialah berasal dari istilah transparan yaitu keterbukaan. Hal ini mengandung arti bahwa pemerintah harus terbuka dalam hal pengelolaan baik dari lingkungan, ekonomi dan sosial.
2. Partisipasi, ialah ikut serta pengambilan keputusan yang demokratis, pengakuan hak asasi manusia (HAM), kebebasan pers dan kebebasan berekspresi dalam masyarakat.
3. Akuntabilitas, ialah sebuah kewajiban untuk memberikan laporan dan tanggungjawab yang diberikan pemerintah dalam setiap kesuksesan ataupun kegagalan kepada masyarakat sampai memberikan hasil yang puas dan apabila masyarakat tidak puas maka dapat kena sanksi atau perbaikan.

2.5.3. Karakteristik *Good Governance*

Menurut Mardiasmo (2018) ada beberapa karakteristik dalam pelaksanaan *good governance* ialah:

1. *Participation*

Masyarakat ikut dalam menyalurkan aspirasi dalam membuat keputusan yang dilakukan baik langsung atau tidak langsung melalui lembaga

perwakilan. Dasar dari partisipasi adalah kebebasan berasosiasi, berbicara dan berpartisipasi.

2. *Rule of law*

Hukum yang telah ditetapkan diberlakukan secara adil dan dilaksanakan tanpa adanya perbedaan diantara masyarakat.

3. *Transparency*

Transparansi dibentuk dari kebebasan untuk mengakses dan mendapatkan informasi. Informasi yang dimaksud memiliki kaitan dengan kepentingan masyarakat.

4. *Responsiveness*

Instansi sektor publik perlu cepat dan tanggap untuk melayani masyarakat. Dalam hal ini dituntut untuk memberikan performa yang terbaik agar mampu menyelesaikan pelayanan dengan cakup.

5. *Consensus Orientation*

Diarahkan untuk kepentingan masyarakat luas berarti bahwa tata pemerintahan yang baik memerlukan konsensus global tentang apa yang terbaik bagi masyarakat sesuai dengan kebijakan.

6. *Equity*

Masyarakat berhak atas kesempatan yang sama untuk kemakmuran dan keadilan. Untuk itu perlakuan dalam pelayanan sama rata bagi semua pihak.

7. *Efficiency and effectiveness*

Sumber daya dikelola untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan sasaran.

8. *Accountability*

Mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan program terlaksana kepada masyarakat secara terbuka.

9. *Strategic vision*

Memiliki visi yang jauh kedepan lebih baik dalam menyelenggarakan pemerintahan sehingga terus termotivasi untuk memperbaiki kesalahan di masa lalu.

Indikator variabel *good governance* yang digunakan dalam penelitian ialah *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, efficiency and effectiveness, accountability, dan strategic vision*. Penelitian mengenai *good governance* telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Dalam penelitian ini, *good governance* akan diukur menggunakan kuesioner Christy (2020) yang dimodifikasi.

2.6. **Komitmen Organisasi**

2.6.1. **Definisi Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi merupakan konsep yang berkaitan dengan tingkat keterlibatan dari organisasi yang menunjukkan kemauan organisasi dan tertarik untuk tetap menjalankan tugas dan kewajibannya untuk mencapai tujuan organisasi. 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”.

Sopiah (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan sebuah keyakinan yang kuat dan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi, kemauan untuk mengerahkan upaya yang cukup besar atas nama organisasi dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan organisasi. Menurut Ikhsan (2010) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi ialah tingkat sampai sejauh mana organisasi memihak pada tujuan-tujuannya, serta berniat mempertahankan organisasi tersebut. Ini mencakup upaya berkelanjutan yang sistematis menuju tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi dan mewakili hasil terukur dari kegiatan organisasi dan menggambarkan kondisi empiris organisasi berdasarkan dimensi yang disepakati. Pengukuran kinerja terdiri dari alat penilaian untuk mengukur efektivitas organisasi.

Dalam penerapannya perlu ada aspek-aspek komitmen organisasi. Steers dan Porter (2011) mengemukakan bahwa dalam komitmen organisasi terdapat tiga aspek yaitu:

1. *Identification*

Identifikasi merupakan penerimaan tujuan organisasi yang dipercaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan organisasi. Identifikasi terlihat melalui sikap menyetujui peraturan pemerintah, kesamaan nilai organisasi, dan bangga menjadi sebuah organisasi.

2. *Involment*

Keterlibatan merupakan usaha organisasi mendapatkan dan mewujudkan segala tugas dan kewajiban yang diberikan. Namun, tidak hanya melakukan tugas-tugas melainkan selalu berusaha melebihi standar kinerja dalam organisasi. Organisasi juga diberikan motivasi untuk mengambil alih pekerjaan diluar tugas dan fungsi jika dibutuhkan.

3. *Loyalty*

Loyalitas merupakan evaluasi terhadap komitmen dengan adanya kaitan emosional keterikatan hubungan organisasi dan karyawan serta berkeinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Dari penjelasan serta aspek dari komitmen organisasi, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi sangat penting untuk dimiliki oleh organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Apabila sebuah organisasi memihak dan mempertahankan tujuan organisasi berarti organisasi tersebut perlu melakukan tugas dan perannya sebaik mungkin. Hal ini mempengaruhi kinerja organisasi akan menjadi lebih meningkat. Komitmen organisasi membuat sebuah organisasi mempunyai kehendak untuk memberikan seluruh kemampuan dan keahlian yang dimiliki dan mengutamakan kepentingan organisasi diatas kepentingan lainnya.

2.6.2. Komponen Komitmen Organisasi

Menurut Ikhsan (2010) menyatakan tiga komponen utama dalam pengukuran dari sebuah komitmen organisasi ialah:

1. Komitmen Afektif (*affective commitment*)

Keinginan yang teguh dari organisasi untuk tetap berada dalam sebuah organisasi. Komitmen ini terjadi saat organisasi merasa senang memberikan yang terbaik bagi organisasi karena adanya ikatan emosional.

2. Komitmen Berkelanjutan (*continuance commitment*)

Kesediaan untuk berjuang demi keberhasilan organisasi. Kewajiban kesinambungan ini ada ketika organisasi tetap memberikan segala yang diharapkan oleh pihak lain dari organisasi. Hal ini menjadi alasan bagi organisasi untuk melanjutkan semua aktivitasnya.

3. Komitmen Normatif (*normative commitment*)

Keyakinan yang kuat dalam organisasi, termasuk penerimaan nilai-nilai organisasi, tujuan dan sasaran. Partisipasi dalam regulasi berasal dari nilai-nilai organisasi. Organisasi tetap teguh memberikan yang terbaik karena mereka tahu bahwa mereka harus melakukannya.

Indikator variabel komitmen organisasi yang digunakan dalam penelitian ialah komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Penelitian mengenai komitmen organisasi telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Dalam penelitian ini, komitmen organisasi akan diukur menggunakan kuesioner Rinding (2020) yang dimodifikasi.

2.7. Kerangka Konseptual

2.7.1. Hubungan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Organisasi

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) terdiri dari unsur lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi serta pemantauan. Kelima unsur ini harus dijalankan oleh organisasi pemerintah untuk mengatur kinerja organisasi dalam menentukan berjalannya aktivitas organisasi dengan baik.

Hubungan sistem pengendalian internal dengan kinerja organisasi juga dijelaskan melalui *stewardship theory*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pihak diberikan kepercayaan yaitu *steward* dan masyarakat sebagai *principal*. Pemerintah sebagai pihak yang diberikan kepercayaan oleh masyarakat dituntut untuk *professional* dalam menjalankan organisasi. Untuk itu diperlukan sebuah sistem pengendalian internal yang mendorong dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi.

Dengan adanya sistem pengendalian internal diharapkan akan meningkatkan kinerja organisasi sektor publik khususnya pemerintah. Menurut Nurbaeti dan Nugraha (2019) menyatakan Semakin baik SPIP dipahami dan dilaksanakan maka semakin baik pula kinerja organisasi pemerintah daerah.

2.7.2. Hubungan *Good Governance* Terhadap Kinerja Organisasi

Tidak hanya membutuhkan sistem, sebuah organisasi juga membutuhkan tata kelola yang baik untuk dapat menjalankan tugas dan fungsinya. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 mengungkapkan *good governance* sebagai pengelolaan pemerintah yang menekankan pada keterlibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proporsional. Menurut Mardiasmo (2018) tiga pilar dasar dari sebuah tata pemerintah yang baik adalah adanya transparansi, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas dalam memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat. *Good governance* merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam mewujudkan ketiga pilar tersebut.

Variabel *good governance* juga dijelaskan pada pendekatan *stewardship theory* khususnya pemberdayaan (*empowerment*). Pemberdayaan aparatur yang dilakukan dengan melalui penempatan kepada individu dalam suatu jabatan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki agar terwujud sebuah tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan penerapan *good governance* maka kinerja yang dihasilkan oleh organisasi pun akan maksimal dan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada publik dapat berjalan dengan baik.

Good governance diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam menjalankan kegiatan/program. Peneliti Christy (2020) menyatakan bahwa penerapan *good governance* secara tepat pada setiap organisasi perangkat daerah dapat meningkatkan kinerja, karena pada dasarnya *good governance* digunakan

untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sumber daya agar memperoleh kinerja yang memaksimalkan sasaran dan tujuan organisasi.

2.7.3. Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi

Komitmen organisasi menjadi sebuah dukungan seseorang dalam menjalankan organisasi. Steers dan Porter (2011) menyatakan bahwa komitmen organisasi ialah suatu perilaku dimana organisasi mengatakan dirinya terhadap tujuan-tujuan dan keinginan organisasi daerah, ia bekerja dan juga mengusahakan memelihara kegiatan didalam organisasi untuk melaksanakan target organisasi tersebut. Terdapat tiga aspek dalam penerapannya yaitu *identification*, *involment*, dan *loyalty*. Untuk menghasilkan kinerja yang baik maka dibutuhkan sebuah komitmen yang menggambarkan keterikatan organisasi untuk memihak dan mempertahankan posisinya sehingga kinerja yang diberikan akan maksimal.

Hubungan komitmen organisasi terhadap kinerja juga dijelaskan pada pendekatan *stewardship theory* yaitu kebersamaan (*collectivity*). Organisasi mampu menunjukkan rasa keterlibatan dan keinginan bekerja sebaik mungkin dengan menggunakan kemampuan, ketrampilan serta sumber daya yang dimiliki agar mampu bertahan menjalankan organisasi. Untuk mewujudkan hal tersebut, hubungan antara organisasi dengan para pekerja harus terjalin dengan baik agar selaras dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi maka akan membuat kinerja organisasinya akan menjadi lebih baik. Pengestika (2016) menyatakan semakin besar komitmen organisasi maka kinerja organisasi akan semakin besar.

2.8. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu dengan topik serupa digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Hasil penelitian terdahulu memperoleh hasil yang sama, namun ada juga penelitian yang mengungkapkan hasil yang berbeda. Christy (2020) meneliti tentang pengaruh *good governance* dan sistem pengendalian internal pemerintah terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah dan implikasinya pada pelayanan publik. Subjek pada penelitian adalah aparatur pemerintah daerah Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan data berbentuk angka yang telah diolah kemudian dianalisis. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa *good governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah sedangkan sistem pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

Berbeda dari peneliti sebelumnya, peneliti lain menunjukkan bahwa faktor sistem pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian Nurbaeti dan Nugraha (2019) yaitu mengenai pengaruh *good governance* dan sistem pengendalian internal pemerintah terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan implikasinya pada pelayanan publik pemerintah Kabupaten Garut. Subjek dalam penelitian adalah aparatur pemerintah daerah Garut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat bantu SPSS. Hasil penelitian menyatakan bahwa *good governance* dan sistem pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Garut.

Pangestika (2016) meneliti tentang pengaruh pengendalian internal, *good governance*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai bidang keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung. Subjek dalam penelitian adalah pegawai bidang keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung. Metode dalam penelitian ialah korelasional dengan jenis penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa pengendalian internal, *good governance*, dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pratyaksa dan Wirawati (2021) meneliti tentang *good government governance*, pengendalian internal, komitmen organisasi, gaya kepemimpinan terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah. Subjek dalam penelitian ialah OPD Karangasem. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa *good government governance*, pengendalian internal, komitmen organisasi, gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Organisasi Perangkat Daerah.

Terakhir, penelitian Rinding (2020) meneliti tentang pengaruh komitmen organisasi, sistem pengendalian internal pemerintah dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja manajerial Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Magelang. Subjek dalam penelitian adalah manajerial OPD Magelang. Jenis penelitian ini kasualitas yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan hubungan sebab-akibat. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa komitmen organisasi, sistem pengendalian internal pemerintah dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial OPD Magelang.

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Christy (2020)	Pengaruh <i>Good Governance</i> dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (studi kasus pada Satuan Kinerja Perangkat Daerah di Kota Yogyakarta)	Variabel independen: X1: <i>Good Governance</i> X2: Sistem Pengendalian Internal Variabel dependen: Y: Kinerja Pemerintah Daerah	1. <i>Good Governance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah 2. Sistem Pengendalian Internal tidak berpengaruh terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah
2.	Nurbaeti dan Nugraha (2019)	Pengaruh <i>Good Governance</i> dan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Kabupaten Garut).	Variabel independen: X1: <i>Good Governance</i> X2: Sistem Pengendalian Internal Variabel dependen: Y: Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah	1. <i>Good Governance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah 2. Sistem Pengendalian Internal berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah
3.	Pangestika (2016)	Pengaruh Pengendalian Internal, <i>Good</i>	Variabel independen:	1. Sistem Pengendalian Internal berpengaruh positif

		<p><i>Governance</i>, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung.</p>	<p>X1: Sistem Pengendalian Internal X2: <i>Good Governance</i> X3: Komitmen Organisasi Variabel dependen: Y: Kinerja Pegawai Bidang Keuangan</p>	<p>signifikan terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan 2. <i>Good Governance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan 3. Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan</p>
4.	Pratyaksa dan Wirawati (2021)	<p><i>Good Government Governance</i>, Pengendalian Internal, Komitmen Organisasi, Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah.</p>	<p>Variabel independen: X1: <i>Good Government Governance</i> X2: Pengendalian Internal X3: Komitmen Organisasi X4: Gaya Kepemimpinan Variabel dependen: Y: Kinerja Organisasi Perangkat Daerah</p>	<p>1. <i>Good Government Governance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah 2. Pengendalian Internal Pemerintah berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah 3. Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap</p>

				Kinerja Organisasi Perangkat Daerah 4. Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah
5.	Rinding (2020)	Pengaruh Komitmen Organisasi, Sistem Pengendalian Internal Pemerintah Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial OPD (Studi Empiris Pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Magelang).	Variabel independen: X1: Komitmen Organisasi X2: Sistem Pengendalian Internal Pemerintah X3: Gaya Kepemimpinan Variabel dependen: Y: Kinerja Manajerial	1. Komitmen Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Manajerial 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Manajerial 3. Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Manajerial

Sumber: Penelitian-penelitian terdahulu

2.9. Pengembangan Hipotesis

2.9.1. Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Organisasi

Dalam Implikasi *stewardship theory*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pihak yang diberi kepercayaan yaitu *steward* dan masyarakat sebagai *principal*. Pemerintah sebagai pihak yang diberikan kepercayaan oleh masyarakat dituntut untuk *professional* dalam menjalankan organisasi. Untuk itu diperlukan sebuah sistem pengendalian internal yang mendorong dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan dalam mencapai visi dan misi sebuah organisasi.

Peraturan Walikota Palembang Nomor 67 Tahun 2018, menyatakan bahwa Sistem Pengendalian Internal Pemerintah merupakan 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. Sistem Pengendalian Internal yang baik pada suatu organisasi akan mampu membentuk keseluruhan proses kegiatan yang baik juga, sebagai hasilnya akan memberikan suatu keyakinan bagi organisasi bahwa kegiatan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien, serta hal tersebut akan menyampaikan dampak positif bagi kinerja organisasi tersebut. Maka, dengan adanya pengendalian internal yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan pada lingkungan pemerintah akan mendukung dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurbaeti dan Nugraha (2019), Pangestika (2016), Pratyaksa dan Wirawati (2021), dan Rinding (2020) menyatakan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan untuk diuji dalam penelitian adalah berikut ini:

H₁ : Sistem Pengendalian Internal Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

2.9.2. Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kinerja Organisasi

Sesuai pendekatan dalam *stewardship theory* khususnya pemberdayaan (*empowerment*). Pemberdayaan yang dilakukan melalui penempatan kepada individu dalam suatu jabatan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki agar terwujud sebuah tata pemerintahan yang baik. Dengan penerapan *good governance* maka kinerja yang dihasilkan organisasi pun akan maksimal dan tugas dalam memberikan pelayanan kepada publik pun dapat berjalan baik.

Good Governance merupakan istilah yang digunakan pada organisasi sektor publik agar dapat menciptakan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik dan sesuai diharapkan oleh masyarakat. United National Development Program (UNDP) menyatakan *governance* dikatakan baik apabila sumber daya publik dan masalah- masalah publik dikelola secara efektif dan efisien, yang merupakan respon dari kebutuhan masyarakat. *Good governance* berperan menjadi alat ukur dalam

menilai kinerja organisasi yang lebih menekankan pada aspek kesejahteraan rakyat dan pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Christy (2020), Nurbaeti dan Nugraha (2019), Pangestika (2016), Pratyaksa dan Wirawati (2021) menyatakan bahwa *good governance* berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan untuk diuji dalam penelitian adalah berikut ini:

H₂ : *Good Governance* Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

2.9.3. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi

Dalam *stewardship theory* terdapat sebuah pendekatan kebersamaan (*collectivity*) yang mampu menjelaskan komitmen organisasi yang dimiliki ialah rasa keterlibatan dan keinginan bekerja sebaik mungkin dengan menggunakan kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki agar mampu bertahan menjalankan organisasi. Untuk mewujudkan hal tersebut, hubungan antara organisasi dengan para pekerja harus terjalin dengan baik agar selaras dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Steers dan Porter (2011) menyatakan bahwa komitmen organisasi ialah suatu perilaku dimana organisasi mengatakan dirinya terhadap tujuan-tujuan dan keinginan organisasi daerah, ia bekerja dan juga mengusahakan memelihara kegiatan didalam organisasi untuk melaksanakan target organisasi tersebut. Untuk

mencapai hal tersebut maka ada tiga komponen utama dalam komitmen organisasi ialah komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif.

Hasil penelitian Pangestika (2016), Pratyaksa dan Wirawati (2021), dan Rinding (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan untuk diuji dalam penelitian adalah berikut ini:

H₃ : Komitmen Organisasi Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

