

BAB 2

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kerangka Konseptual

2.1.1. Teori Keagenan

Teori agensi merupakan hubungan kontraktual antara dua pihak yaitu *agent* dan *principal*. Yang berperan sebagai Principal ialah masyarakat dan agent merupakan pemerintah. Menurut Lane (2002) untuk mengatasi konflik yang muncul maka prinsipal harus memonitor kinerja agen, agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien serta tercapainya akuntabilitas publik. Menurut Mardiasmo (2018):

“Akuntabilitas publik dapat dimaknai dengan adanya kewajiban pihak pemegang amanah (agen) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawab kepada pihak pemberi amanah (prinsipal) yang memiliki hak dan wewenang untuk meminta pertanggungjawaban”.

Dalam melakukan perannya dalam masyarakat pemerintah memiliki peran yang bertanggung jawab terhadap kepentingan masyarakat dalam menciptakan *Good Governance*. Sedangkan masyarakat memiliki peran untuk meminta pertanggungjawaban yang merupakan hak dan wewenang mereka. Dalam menciptakannya dibutuhkan pemanfaatan teknologi dan pengendalian internal yang sesuai agar yang menjadi pemersatu antara masyarakat dan pemerintah.

2.2. Kinerja Instansi Pemerintah

2.2.1. Pengertian Kinerja

Menurut Armstrong, dkk (1998) kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi yang diukur melalui penilaian terhadap kinerja individu, tim, atau organisasi secara keseluruhan. Pandangan kinerja juga diungkap oleh Mahsun, dkk (2013) kinerja ialah sebuah deskripsi tentang sejauh mana suatu program atau kebijakan telah tercapai dalam mengimplementasi sarana, tujuan, visi, dan misi dari perencanaan strategis dari organisasi. Kinerja adalah suatu cara yang sering digunakan untuk merujuk pada prestasi atau tingkat pencapaian individu atau kelompok. Kinerja hanya dapat diketahui jika individu atau kelompok memiliki kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Bangun (2012:231) Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan- persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Sedangkan menurut Robbins, dkk (2008) tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi melalui penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien.

2.2.2. Elemen-elemen Pokok Pengukuran Kinerja.

Menurut Mahsun, dkk (2013) menerangkan elemen-elemen yang menjadi pokok pengukuran kinerja sebagai berikut:

1. Kinerja diukur dengan menilai tujuan jangka panjang dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi dengan strategi yang telah ditetapkan. Dengan indikator ini, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tujuan dan sasaran dapat dicapai dengan baik atau tidak. Selain itu, organisasi dapat

mengetahui kelemahan dan kekuatan yang dimiliki sehingga dengan ini dapat dilakukannya perbaikan kinerja di masa yang akan datang.

2. Pengukuran kinerja dengan indikator kerja dalam organisasi yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja organisasi ataupun unit kerja dalam memperoleh tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Pemanfaatan indikator kinerja memungkinkan organisasi untuk meningkatkan manajemen kinerja secara keseluruhan dengan melakukan perbandingan antara kinerja organisasi dengan tujuan dan sasaran sebelumnya.
3. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, individu atau organisasi harus mengukur ketercapaian kinerja mereka selama jangka waktu tertentu. Dengan dilakukan pengukuran ketercapaian, organisasi dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Ini dilakukan dengan pengumpulan dan analisis data yang relevan, seperti pencapaian tujuan secara kuantitatif atau kualitatif. Sehingga memungkinkan sebuah organisasi untuk melakukan lebih dari tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Evaluasi kinerja dilakukan untuk menjadi penilaian dari hasil yang telah dicapai organisasi dengan ini dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan di masa mendatang dan juga menjadi *feedback* bagi karyawan. Dengan *feedback* baik, jujur dan tepat organisasi dapat mengidentifikasi area mana yang perlu ditingkatkan dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan. Dengan evaluasi memungkinkan manajemen mengidentifikasi

tren yang terjadi sehingga mendorong tinggi akuntabilitas dalam organisasi. Evaluasi juga menciptakan budaya akuntabilitas dimana setiap individu dapat mempertanggung jawabkan setiap kinerja mereka dan siap untuk melakukan perbaikan yang diperlukan.

2.2.3. Aspek- Aspek Pengukuran Kinerja

Mahsun, dkk (2013) pengukuran kinerja sektor publik meliputi aspek-aspek antara lain:

1. Kelompok masukan (*input*)

Dalam pelaksanaan kegiatan dibutuhkan komponen-komponen agar pelaksanaan kegiatan menghasilkan keluaran

2. Kelompok proses (*process*)

Pelaksanaan kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan evaluasi kegiatan yang mencakup aspek seperti kecepatan, ketepatan maupun tingkat akurasi.

3. Kelompok keluaran (*output*)

Hasil yang diinginkan diharapkan langsung dicapai melalui suatu kegiatan yang berwujud maupun yang tidak berwujud.

4. Kelompok hasil (*outcome*)

Semua yang mencerminkan hasil yang keluaran kegiatan pada jangka menengah akan memiliki dampak yang langsung.

5. Kelompok manfaat (*benefit*)

Hal – hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.

6. Kelompok dampak (*impact*)

Pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

2.3. Pemanfaatan teknologi Informasi

2.3.1. Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Susilo (2016), teknologi informasi adalah “teknologi informasi yang mencakup semua metode dan alat terintegrasi untuk menangkap, memproses, mengirim dan menyajikan data secara elektronik dalam berbagai format yang berguna untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi dan efektif”. Adapun pemanfaatan teknologi informasi menurut Sindoro (2012) “pemanfaatan teknologi informasi adalah penggunaan alat, media dan sumber daya informasi untuk kepentingan manusia dan organisasi”.

2.3.2. Karakteristik Pemanfaatan teknologi Informasi

Menurut COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) dan ITIL (Information Technology Infrastructure Library):

1. Efisiensi Operasional

Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses bisnis dan mengurangi biaya. Dengan teknologi Informasi seperti perangkat lunak dan sistem Informasi dapat membantu organisasi dalam proses kerja dalam organisasi seperti meningkatkan pengolahan data dan mempercepat komunikasi dan koordinasi antara staf, bagian dan OPD lainnya. Hal ini didukung oleh Huang, Wang & Lie (2019) yang melakukan penelitian dan menemukan bahwa adopsi teknologi informasi dapat membantu organisasi dalam

meningkatkan efisien operasional dan produktivitas kerja serta dapat meningkatkan pelayanan yang berikan.

2. Kualitas Layanan.

Meningkatkan pelayanan yang diberikan pada masyarakat termasuk pelayanan yang lebih cepat, akurat dan responsif. Teknologi informasi memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat. Dengan TI organisasi dapat mengukur dan mengontrol layanan yang diberikan, sehingga organisasi dapat mengetahui kesalahan maupun kepuasan serta dapat meningkatkan citra dari organisasi dalam kualitas pelayanan.

3. Pengembangan

Mengembangkan layanan baru yang diberikan pada masyarakat ataupun meningkatkan layanan yang sudah ada, sehingga dapat memenuhi kebutuhan terbaru dari masyarakat. Selain itu, teknologi Informasi dapat membantu mengembangkan dan memperluas bisnis mereka dengan lebih efektif, serta memungkinkan adopsi model kerja baru yang lebih inovatif dengan ini dapat membuat organisasi unggul dan memiliki pertumbuhan organisasi yang lebih cepat.

4. Pengambilan Keputusan.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk mengumpulkan, menganalisis dan memanfaatkan data secara efektif dalam pengambilan keputusan bisnis. Dengan TI juga dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan lebih cepat, serta memungkinkan data yang dihasilkan merupakan data yang lebih kompleks dan akurat. Karena teknologi informasi juga

menggunakan sistem pendukung yang terintegrasi dan otomatis (Nguyen et.al. 2020)

2.4. Pengendalian Internal

2.4.1. Pengertian Pengendalian Internal

Definisi pengendalian intern menurut COSO adalah

“Proses yang dilakukan oleh dewan direksi, manajemen dan personel organisasi untuk memberikan keyakinan memadai tentang mencapai tujuan-tujuan yang berhubungan dengan efektivitas dan efisien operasional, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan”.

Pengendalian internal terhadap prosedur yang dilakukan oleh manajemen dan digunakan memberikan keyakinan yang layak atas pencapaian dalam kategori yaitu:

a. Efektivitas dan efisiensi operasi.

Dengan efektivitas dan efisien operasi dapat membantu Bappelitbangda mengoptimalkan kinerjanya, dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dengan lebih efisien dengan ini dapat membantu menghemat biaya. Menurut artikel yang diterbitkan oleh International Journal of Information Management (2019), efektivitas dan efisiensi operasi sangat penting dalam membantu kerja organisasi dengan lebih efisien dan cepat, tetapi jika teknologi Informasi ini digunakan dengan cara yang benar. Untuk penggunaan teknologi Informasi yang benar dalam organisasi harus mempertimbangkan faktor-faktor pendukung seperti pelatihan karyawan dan pengawasan penggunaan dari teknologi informasi.

b. Keandalan laporan keuangan

Laporan keuangan yang andal Bappelitbangda alat ataupun informasi dalam mengevaluasi instansi dan mempunyai tanggung jawab atas akuntabilitas terhadap anggaran yang telah direalisasikan. Menurut Hao & Subramaniam (2018), dengan teknologi informasi organisasi dapat memperoleh data keuangan secara *real time*, melakukan analisis dan penilaian risiko, serta memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi yang berlaku. Dalam mencapai keandalan laporan keuangan yang optimal, perlu adanya pengendalian internal yang sesuai dalam pengelolaan dan pemrosesan data keuangan.

c. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Adapun kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku dalam memastikan bahwa semua tindakan yang diambil Bappelitbangda dalam pelayanannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan mendorong tata kelola yang baik. Organisasi harus memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi telah dipenuhi, serta melakukan pemantauan dan pengawasan yang ketat terhadap penggunaan teknologi informasi di dalam organisasi. Dalam konteks global, organisasi juga harus mempertimbangkan hukum dan peraturan yang berlaku di berbagai negara di mana mereka beroperasi, dan memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi mereka sesuai dengan hukum dan peraturan setempat (Fukuyama & Heeks,2019)

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah merupakan adopsi dari COSO dengan dilakukannya penyesuaian-penyesuaian sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pemerintah Republik Indonesia. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 definisi sistem pengendalian internal adalah

“Proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.”

2.4.2. Komponen - Komponen Pengendalian Internal

Menurut PP No. 60 tahun 2008 diperoleh lima komponen pengendalian internal, yaitu:

1. Lingkungan Kontrol

Memfokuskan pada elemen-elemen yang menekankan pada perilaku etis serta standar kinerja yang diharapkan dengan tujuan menciptakan dan mengendalikan organisasi tanpa kekerasan sehingga tidak membahayakan seluruh pegawai. Dengan ini organisasi mendukung terhadap integritas yang mendukung komitmen manajerial dengan standar pengendalian internal.

2. Penilaian Risiko

Pimpinan instansi pemerintah dapat mengatasi risiko yang dihadapi organisasi dengan identifikasi risiko dan menganalisis risiko tersebut. Dan selanjutnya melakukan evaluasi atas risiko. Sehingga penilaian yang dihasilkan menjadi prioritas area dimana perencanaan jangka panjang organisasi.

3. Kontrol

Komponen kontrol berfokus pada kebijakan, prosedur dan prosedur khusus yang berfungsi untuk mengurangi risiko yang berhasil diidentifikasi. Kegiatan kontrol mendukung pelaksanaan organisasi agar berjalan efektif dan efisien.

4. Informasi dan Komunikasi

Setiap informasi yang dikumpulkan selanjutnya diidentifikasi dan dikomunikasikan sehingga memperkuat sistem komunikasi internal. Sehingga setiap informasi yang dihasilkan dapat dipertanggung jawabkan.

5. Pemantauan

Komponen ini mencakup pemantauan berkelanjutan dan evaluasi terpisah yang melibatkan penilaian berkelanjutan atas efektivitas sistem pengendalian internal di dalam organisasi, termasuk deteksi dan koreksi kekurangan.

2.5. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

PENELITI	VARIABEL	OBJEK	HASIL
Amran (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Pengendalian Internal - X2: Pemanfaatan Teknologi Informasi - Y: Kinerja Instansi Pemerintah 	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Palopo	1. Penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah. 2. Pengendalian internal memiliki pengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah.
Nasir dan Oktari (2014)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Pengendalian Internal - X2: Pemanfaatan Teknologi Informasi - X3: Akuntabilitas Publik - Y: Kinerja Instansi Pemerintah 	SKPD Kabupaten Kampar	1. Pengendalian internal memiliki pengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah 2. Pemanfaatan teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah 3. Akuntabilitas publik tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah.
Damayanti (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Pengendalian Internal - X2: Teknologi Informasi 	SKPD di Kabupaten Deli Serdang	1. Pengendalian internal tidak menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah.

	<ul style="list-style-type: none"> - X3: Akuntabilitas Publik - Y: Kinerja Instansi Pemerintah 		<p>2. Teknologi informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah.</p> <p>3. Akuntabilitas publik menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah.</p>
Ariabima (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Akuntabilitas - X2: Transparansi - X3: Budaya Organisasi - Y: Kinerja Instansi Pemerintah 	SKPD Kota Tegal	<p>1. Akutabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah.</p> <p>2. Transparansi menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja instansi keuangan.</p> <p>3. Budaya organisasi memiliki penagruh yang signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah.</p>
Zadio (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Pemanfaatan teknologi Informasi. - X2: Pengendalian Internal - X3: Komitmen Organisasi - Y: Kinerja Instansi Pemerintah 	SKPD Kota Payakumbuh	<p>1. Pemanfataan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah.</p> <p>2. Pengendalian internal memiliki pengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah.</p> <p>3. Komitmen organisasi menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah.</p>

Amri (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Pemanfaatan teknologi Informasi. - X2: Pengendalian Internal 	Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulukamba	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah 2. Pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah.
Sulfiana, Yahya, Elfiansyah (2022)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Pemanfaatan teknologi Informasi. - X2: Pengendalian Internal 	Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bone	Pemanfaatan Perangkat Informasi dan pengendalian internal secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah
Mene, dkk (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Pemanfaatan teknologi Informasi. - X2: Sistem Pengendalian Internal Pemerintah 	Kualitas laporan Keuangan Pemda Kabupaten Halmahera Utara	Kedua variabel dinyatakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Halmahera Utara.
Cholis dan Fadli (2017)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Pengendalian Internal - X2: Pemanfaatan Teknologi Informasi - X3: Akuntabilitas Publik 	Organisasi Perangkat Daerah Kota Bengkulu	<ol style="list-style-type: none"> 1) Terdapat pengaruh yang signifikan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja instansi pemerintah, 2) Terdapat pengaruh yang signifikan sistem pengendalian intern terhadap kinerja instansi pemerintah, 3) Terdapat pengaruh yang signifikan akuntabilitas publik

			terhadap kinerja instansi pemerintah
Fadjar, Widarno, Fitriana (2019)	<ul style="list-style-type: none"> - X1: Kapasitas Sumber Daya Manusia - X2: Pemanfaatan teknologi Informasi - X3: Pengendalian Internal Akuntansi 	Badan Keuangan Daerah Sukoharjo	Kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelaporan keuangan pemerintah daerah, pengendalian intern akuntansi rumah tangga tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelaporan keuangan pemerintah daerah.

2.6. Pengembangan Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Instansi Pemerintah.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Bhatti dan Qureshi (2019), dimana menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah daerah. Teknologi informasi dinilai dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pada masyarakat, meningkatkan transparansi dan dianggap dapat mengurangi biaya. Selain itu menurut (Li et al.,2019) dengan penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan pengambilan keputusan dan juga meningkatkan akuntabilitas dalam instansi pemerintah.

Berbeda dengan hasil penelitian Nasir dan Oktari (2014) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh

terhadap kinerja instansi pemerintah. Penelitian Damayanti (2017) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah.

H1: Pemanfaatan Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah

2.6.2. Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Instansi Pemerintah

Pengendalian internal merupakan faktor penting lainnya dalam menentukan efektivitas instansi pemerintah dalam proses berjalannya organisasi. Kinerja pegawai pemerintah dalam pelaksanaan tanggung jawabnya merupakan indikasi kinerja pemerintah. Pengendalian internal berdampak pada kinerja instansi pemerintah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Palopo menurut penelitian Amran (2020). Penelitian pendukung lainnya juga dilakukan oleh Tuanakota dan Julianto (2019) yang menemukan bahwa dengan sistem pengendalian yang memiliki basis teknologi informasi berdampak positif terhadap kinerja keuangan badan perencanaan pembangunan daerah Indonesia. Namun penelitian Damayanti (2017) sebelumnya menunjukkan bahwa pengendalian internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah di SKPD Kabupaten Deli Serdang.

Mayoritas penelitian terdahulu menjelaskan bahwa pengendalian intern berpengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah, namun beberapa penelitian menyatakan bahwa pengendalian intern tidak berpengaruh. Secara keseluruhan dapat dikatakan dengan penerapan pengendalian internal yang diaplikasikan dengan efektif dalam organisasi dapat mempertahankan kontrol dalam organisasi yang kuat sehingga dalam perjalanan mencapai tujuan instansi pemerintah dapat melakukannya dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis yang diajukan untuk diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah