

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang penting dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia diharuskan dapat meningkatkan kinerja, pendapatan dan keuntungan organisasi. Suatu organisasi akan mencapai tujuannya apabila memiliki sumber daya manusia yang baik. Keberhasilan suatu organisasi bukan ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, tetapi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan dalam merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan (Bukit, Malusa dan Rahmat, 2017). Di dalam organisasi pemerintahan diperlukan sumber daya manusia yang memiliki peranan penting sebagai penggerak demi kelancaran jalannya organisasi. Sukses tidaknya pegawai dalam bekerja akan dapat diketahui apabila organisasi menerapkan sistem penilaian kinerja (Mawarni, 2016). Kinerja (*performance*) merupakan tingkat pencapaian ketika melaksanakan suatu kegiatan untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi yang terdapat dalam strategi perencanaan (Afidah, Suseno dan Utami, 2017).

Pencapaian tujuan organisasi akan bergantung pada baik buruknya kinerja pegawai. Untuk itu organisasi harus mampu memperhatikan pegawainya, mengarahkan serta memotivasi mereka untuk meningkatkan

kinerjanya (Sangian, Lengkong dan Dotulong, 2019). Ukuran kinerja dalam pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah baik itu di pusat, daerah maupun di desa (Nurhazizal, Muthia dan Nasir, 2019). Pelayanan publik ini merupakan fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

Kota Kendari merupakan Ibukota Provinsi Sulawesi Tenggara, secara astronomis terletak di bagian Selatan garis Khatulistiwa yang berada di antara $3^{\circ}54'40''$ dan $4^{\circ}5'05''$ Lintang Selatan (LS) dan membentang dari Barat ke Timur diantara $122^{\circ}26'33''$ dan $122^{\circ}39'14''$ Bujur Timur (BT) dengan luas sekitar $295,89 \text{ km}^2$. Kota Kendari dikepalai oleh seorang walikota dalam melaksanakan tugasnya, selain didampingi wakilnya, walikota Kendari juga dibantu oleh sekretaris wilayah kota yang membawahi beberapa asisten, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA), dan inspektorat wilayah daerah serta di bantu oleh berbagai instansi, dinas yang masing-masing mempunyai lingkup tugas yang berbeda-beda. Wilayah administrasi Kota Kendari terdiri atas 11 wilayah kecamatan yang selanjutnya terbagi menjadi 65 kelurahan (BPS, 2020).

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, menyatakan bahwa otonomi daerah didefinisikan sebagai suatu hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai

dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pemerintah daerah pegawai bagian keuangan adalah unsur penunjang yang paling penting dalam organisasi. Pegawai bagian keuangan mempunyai tugas penting dalam penyusunan rencana kegiatan pengkoordinasian, pembinaan, pengendalian, pengelolaan administrasi dan pelaporan informasi keuangan. Informasi dapat berupa informasi keuangan maupun non keuangan yang dapat digunakan oleh organisasi, pemerintah pusat dan masyarakat untuk menilai kinerja organisasi dan untuk mengambil keputusan. Jika mereka telah melaksanakan tugasnya dengan baik maka dapat menghasilkan informasi keuangan yang baik, transparan, dan akuntabel yang akan berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah daerah. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang baik yaitu transparansi dan akuntabilitas (Wahyuni, 2015). Permasalahan yang akan terjadi apabila pegawai bagian keuangan tidak melakukan tugasnya dengan baik maka akan mempengaruhi pembangunan, pelayanan, kesejahteraan masyarakat dan visi misi pemerintah daerah tidak akan tercapai dan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Tanpa adanya perencanaan dan pengelolaan keuangan yang benar maka pelayanan masyarakat tidak akan berjalan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 15 Tahun 2006 tentang Badan Pemeriksa Keuangan, dimana Badan Pemeriksa Keuangan layak memberikan pendapat untuk pertanggungjawaban keuangan negara yang lebih baik. Badan Pemeriksa Keuangan berharap pemerintah dapat

menggelar program nasional pembuatan sertifikat tanah, sebab saat ini banyak tanah milik pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah yang tidak bersertifikat (BPK, 2015). Pada tahun 2019 Tim Koordinasi Supervisi Wilayah Komisi Pemberantas Korupsi (Korwil KPK) yang dipimpin oleh wakil ketua KPK Laode Muhammad Syarif menyatakan bahwa terdapat aset Pemerintah kota Kendari banyak yang bersengketa dan dikuasi oleh pihak ketiga yaitu tanah milik PDAM seluas 1,9 Ha dan 963 aset tanah pemerintah daerah Kota Kendari yang masih belum bersertifikat dan bermasalah secara administrasi (Yunus, 2019). Selain rawan karena bisa berpindah kepemilikan hal ini juga dapat berdampak pada kelancaran pelayanan publik. Sehingga dengan adanya masalah-masalah yang ada dapat menyebabkan pelayanan publik menjadi terganggu dan berakibat terjadinya korupsi. Dilihat dari penilaian kinerja Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) bagian dinas Kesehatan dimana masalah yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abunawas Kota Kendari adalah kurangnya ruang perawatan untuk pasien sehingga perlu adanya pembangunan gedung untuk mengoptimalkan pelayanan pasien dan kurangnya sarana dan prasarana di Catatan Sipil (Capil) belum memadai dimana pengguna layanannya tinggi tetapi tidak ditopang dengan fasilitas yang baik (Adam, 2018).

Pada tahun 2020 Pemerintah Daerah Kota Kendari mendapat opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) perwakilan Sulawesi Tenggara atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah

(LKPD) tahun anggaran 2019. Pencapaian WTP ketujuh yang diraih merupakan wujud komitmen pemerintah dalam pengelolaan keuangan secara transparan dan akuntabel. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari pegawai bagian keuangan perintah daerah Kota Kendari baik (BPK, 2020). Pemerintah kota Kendari mendapat catatan prestasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yakni dengan memperoleh penghargaan Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah (SAKIP) tahun 2019 dengan predikat B. Hasil evaluasi SAKIP tahun 2019 yang diperoleh Pemerintah Kota Kendari adalah B atau tetap sama seperti tahun 2018, dimana peningkatan nilai dari 60,24 menjadi 61,85 (Suparman, 2020).

Alasan dilakukannya penelitian pada pemerintah daerah kota Kendari adalah untuk melihat apakah pemahaman *good governance*, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem pengendalian internal dan komunikasi interpersonal pada pemerintah daerah kota Kendari sudah berjalan dengan efektif sehingga tidak menimbulkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Konsep islam telah mengajarkan bahwa manusia di dunia harus bekerja dengan baik dan jujur sehingga dapat memperoleh hasil yang bermanfaat untuk dirinya maupun untuk orang lain. Sesuai dengan Al-Quran surat At-Taubah ayat 105 yang menyatakan bahwa:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَيَرْجِعُوْنَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu

diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan” (QS At-Taubah ayat 105).

Ayat tersebut bermakna bahwa setiap manusia harus melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin serta selalu memperhatikan setiap tindakan yang akan mereka lakukan karena apa yang mereka perbuat akan dimintai pertanggungjawabannya. Jika seseorang melakukan pekerjaan dengan baik maka mereka akan mendapatkan balasan yang baik begitu pula sebaliknya. Dalam hal ini pegawai bagian keuangan pemerintah daerah harus melaksanakan tugasnya dengan baik dan jujur, agar dapat dipertanggungjawabkan.

Faktor pertama yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah pemahaman *good governance*. Menurut Yudhasena dan Putri (2019) *good government governance* adalah tata kelola pemerintahan yang baik dalam suatu organisasi yang dilandasi oleh etika professional dalam bekerja atau berkarya. Pemahaman *good governance* adalah wujud menghargai (*respect*) terhadap struktur dan sistem yang baik untuk mengelola organisasi (Kirana dan Suprasto, 2019). Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah, tata kelola pemerintahan yang baik sangat diperlukan (Pratolo, 2008). Pegawai yang telah memahami *good governance* dengan baik dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan etika profesi. Adanya *good governance* dapat memberikan arahan mengenai perilakunya. Pengimplementasian *good governance* akan mendorong para pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan akan menghasilkan proses pengambilan keputusan yang lebih baik sehingga dapat

meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan publik. Prinsip dasar konsep *good governance* terdiri dari *fairness* (keadilan), *transparency* (transparansi), *accountability* (akuntabilitas) dan *responsibility* (pertanggungjawaban) (Trisnaningsih, 2007).

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja adalah gaya kepemimpinan. Keberhasilan kinerja pegawai juga ditentukan oleh seorang pemimpin. Seorang pemimpin harus mempunyai tanggung jawab dalam mengendalikan organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Gaya kepemimpinan yang baik sangat diperlukan untuk mengendalikan jalannya suatu organisasi agar berjalan dengan baik. Menurut Wahyuni (2015) salah satu faktor penting dalam organisasi sektor publik adalah gaya kepemimpinan. Pada umumnya gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi aktivitas pegawainya. Pemimpin yang mempunyai gaya kepemimpinan yang baik dapat mempengaruhi kinerja pegawainya dengan cara memberikan pembelajaran dan arahan kepada pegawainya (Trisnaningsih, 2007). Seorang pemimpin dipandang sebagai panutan dalam organisasi sehingga jika adanya perubahan maka harus dimulai dari tingkat yang paling atas yaitu pemimpin yang kemudian akan diikuti oleh bawahannya.

Faktor ketiga yang dapat meningkatkan kinerja adalah budaya organisasi. Budaya organisasi yang berkembang dalam organisasi dikatakan kuat apabila karyawan dapat memandang dan berperilaku sesuai dengan budaya organisasi tersebut (Agustini, 2018). Menurut Yudhasena

dan Putri (2019) budaya organisasi menjadi acuan bersama diantara manusia dalam melakukan interaksi. Dalam organisasi sektor publik budaya organisasi lebih ditekankan kepada pelayanan publik yang baik. Bentuk output dalam organisasi sektor publik adalah pelayanan kepada masyarakat yang diproses oleh pegawai di dalam organisasi (Wahyuni, 2015). Adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat dapat menciptakan budaya organisasi yang baik, sehingga pelayanan yang baik akan tercipta dan menjadi kebiasaan atau budaya yang berkembang dalam organisasi.

Faktor keempat yang mempengaruhi kinerja adalah Sistem Pengendalian Internal (SPI). Adanya sistem pengendalian internal dalam suatu organisasi dapat meningkatkan kinerja (Mirnasari dan Suardhika, 2018). Setiap organisasi akan memerlukan sistem pengendalian internal agar dapat berjalan dengan baik. Fungsi pengendalian internal dapat membantu sumber daya manusia untuk mengetahui batasan dan hak dalam bekerja serta adanya teknologi informasi apa saja yang dapat digunakan untuk membantu pekerjaannya (Yudhasena dan Putri, 2019). Adanya pengendalian internal yang baik dalam organisasi dapat menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas. Setiap organisasi akan memerlukan pengendalian internal, karena sistem tersebut didesain untuk mengatur aktivitas anggota organisasi melalui para pemimpin agar sesuai dengan tujuan organisasi.

Faktor kelima yang dapat meningkatkan kinerja adalah komunikasi interpersonal. Seorang pegawai yang memiliki komunikasi yang baik dengan pemimpin, antar pegawai dan masyarakat dapat meningkatkan kinerjanya (Gumay dan Seno, 2018). Menurut Johanes (2015) komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan pengiriman pesan kepada orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi interpersonal sangat diperlukan agar pemerintah daerah berjalan dengan baik dimana dengan adanya komunikasi yang baik antara pegawai dengan pemimpin atau antar pegawai dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam kehidupan manusia harus saling berkomunikasi (Febriani, 2018). Setiap individu atau kelompok akan selalu membutuhkan orang lain agar dapat berkomunikasi dan berinteraksi, baik dalam dunia kerja. Komunikasi ini sangat dibutuhkan agar tidak adanya kesalahpahaman antara pemimpin dan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Seorang pemimpin dapat membimbing pegawainya dengan cara saling berkomunikasi sehingga mereka dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Apsari dan Gayatri (2018) menemukan bahwa gaya kepemimpinan dan pemahaman *good governance* memiliki pengaruh terhadap kinerja. Namun, dalam penelitian Sunarmo (2018) menemukan bahwa tidak ada pengaruh *good governance* terhadap kinerja. Dalam penelitian Sitio dan Anisykurlillah (2014) menemukan bahwa pemahaman *good governance*, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja. Namun, dalam

penelitian Rompas, Tewel dan Dotulong (2018) menemukan tidak ada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja dan dalam penelitian Megantara, Suliyanto dan Purnomo (2019) menemukan bahwa tidak ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja. Penelitian Yudhasena dan Putri (2019) menemukan bahwa sistem pengendalian internal dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja. Namun, dalam penelitian Wahyudi, Ngumar dan Suryono (2019) menemukan bahwa tidak ada pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kinerja. Kemudian dalam penelitian Febriani (2018) menemukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja. Namun, dalam penelitian Johanes (2015) menemukan bahwa komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bahwa dalam pemerintah daerah pegawai bagian keuangan mempunyai peran yang penting dalam mengurus keperluan organisasi, mengelola administrasi, pembuatan laporan keuangan dan juga dalam terciptanya pelayanan publik yang baik. Dengan adanya pemahaman *good governance*, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem pengendalian internal dan komunikasi interpersonal diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai bagian keuangan pemerintah daerah kota Kendari.

Kontribusi dalam penelitian ini adalah untuk menguji kembali mengenai pengaruh *good governance*, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja pemerintah daerah karena masih terdapat hasil

penelitian yang belum konsisten yang dilakukan penelitian-penelitian sebelumnya dan menambahkan variabel sistem pengendalian internal dan komunikasi interpersonal untuk menguji pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Dimana sistem pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur yang diikuti semua anggota organisasi untuk mencapai tujuan melalui kegiatan yang efektif dan efisien. Sistem pengendalian internal dapat memberikan arahan dan batasan dalam bekerja sehingga dapat digunakan oleh pegawai sebagai pedoman dalam bekerja dan meningkatkan kinerja. Kemudian dengan adanya komunikasi yang baik antara pemimpin, pegawai dan masyarakat maka dapat memberikan pelayanan publik yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Penelitian ini merupakan kompilasi dari beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian (Apsari dan Gayatri, 2018), (Sitio dan Anisykurillah, 2014), (Yudhasena dan Putri, 2019) dan (Febriani, 2018). Perbedaan yang pertama adalah waktu penelitian. Penelitian ini akan dilakukan pada tahun 2020. Perbedaan yang kedua terletak pada pergantian objek penelitiannya dimana objek penelitian ini akan dilakukan di pemerintah daerah kota Kendari.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Pemahaman *Good Governance*, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Sistem Pengendalian Internal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pemahaman *good governance* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai bagian keuangan Pemerintah Daerah?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai bagian keuangan Pemerintah Daerah?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai bagian keuangan Pemerintah Daerah?
4. Apakah sistem pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai bagian keuangan Pemerintah Daerah?
5. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai bagian keuangan Pemerintah Daerah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh pemahaman *good governance* terhadap kinerja pegawai bagian keuangan pemerintah daerah.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai bagian keuangan pemerintah daerah.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai bagian keuangan pemerintah daerah.

4. Untuk menguji secara empiris pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kinerja pegawai bagian keuangan pemerintah daerah.
5. Untuk menguji secara empiris pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai bagian keuangan pemerintah daerah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua bidang diantaranya adalah:

1. Bidang Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam bidang Akuntansi Sektor Publik.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi berupa hasil penelitian bagi peneliti selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan kinerja pegawai.
2. Bidang Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pemikiran yang berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Pemerintah Daerah Kota Kendari.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Pemerintah Daerah Kota Kendari mengenai upaya dalam meningkatkan kinerja melalui pemahaman *good governance*, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem pengendalian internal dan komunikasi interpersonal.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana kinerja pegawai bagian keuangan Pemerintah Daerah, khususnya pada Kota Kendari.