

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri berlandaskan asas otonom. Sesuai amanat Undang-undang RI No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah diharapkan dapat meningkatkan daya saing daerah dengan menerapkan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan daerah sehingga kesejahteraan masyarakat dapat tercapai. Kesejahteraan dan keberhasilan pembangunan dapat diukur dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM), yang terdiri dari angka harapan hidup mengukur kesehatan, angka harapan lama sekolah dan rata-rata lama sekolah mengukur pendidikan, dan daya beli mengukur standar hidup (BPS RI, 2021). Sehingga untuk meningkatkan indeks pembangunan manusia di tingkat kabupaten atau kota, Pemerintah Daerah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
 الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji."

Dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah 2: Ayat 267, Allah SWT memerintahkan kita agar memberikan pelayanan yang berkualitas, tidak hanya sebatas melayani, tetapi juga memahami dan merasakan. Sehingga pelayanan yang kita berikan bermanfaat bagi sesama dan mendatangkan nilai ibadah disisi Allah SWT.

Sesuai dengan teori *Stewardship* yang mencerminkan kepentingan organisasi lebih diutamakan, dimana tujuan organisasi sektor publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan aspek penting organisasi. Model *Stewardship* meletakkan bahwa manajer sebagai “pelayan” dari pada seorang ekonom rasional yang sepenuhnya tertarik pada teori agensi (Muth dan Donaldson, 1998). Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 mengartikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan pelayanan administratif bagi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah kepada masyarakat harus memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Menurut

Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018, SPM berisi ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh masyarakat secara minimal.

Namun dalam pelaksanaannya, Pemerintah daerah masih memiliki sejumlah permasalahan yang menjadi pusat perhatian dari pemimpin daerah dan inspektoratnya. Menurut Rahmadana dkk (2020) permasalahan yang dihadapi pemerintah daerah yaitu ketidakpedulian dan rendahnya komitmen aparatur pemerintahan dalam menjalankan fungsi desentralisasi dan otonomi daerah. Tjahjo Kumolo (2016) dalam berita www.okezone.com menjelaskan ada lima masalah krusial pemerintah daerah yaitu, (1) rendahnya integritas penyelenggara pemerintahan daerah, (2) penyalahgunaan wewenang oleh kepala daerah dalam perizinan, (3) konsistensi dokumen perencanaan dan pengangguran tahunan daerah, (4) kualitas pengelolaan keuangan daerah belum memadai, dan (5) belum optimalnya kepatuhan pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan.

Hal tersebut menodorong munculnya kasus maladministrasi di lingkungan pemerintahan, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik (Nurtjahjo dkk, 2013). Di Jawa Tengah ditemukan lima instansi yang paling banyak melakukan maladministrasi pada tahun 2021 (1 Januari 2021 – 25 Mei 2021), yaitu Pemerintah Daerah dilaporkan sejumlah 65%, Kepolisian 17%, Pertanahan 14%, BUMN/D 7%, serta Kementerian 6% (Ombudsman

RI, 2021). Adapun kasus maladministrasi yang dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, yakni penyimpangan prosedur sebesar 50%, penundaan berlarut 38%, dan tidak memberikan pelayanan sebesar 12% (Ombudsman RI, 2021).

Dari permasalahan diatas maka perlu dilakukan penilaian kinerja, penilaian kinerja sangat penting bagi organisasi sektor publik, dimana pelayanan publik (*service public oriented*) lebih diutamakan dibandingkan dengan mencari keuntungan (*profit oriented*). Perlu adanya kerjasama antara pemerintah, pegawai pemerintahan dan masyarakat agar efektifitas, efisiensi dan ekonomisasi dapat tercapai. Menurut Pratolo (2015) menjelaskan bahwa ekonomisasi berkaitan dengan penggunaan sumberdaya secara hemat melalui manajerial dan operasional, efisiensi berkaitan dengan pelaksanaan aktivitas manajerial dan operasional seminimal mungkin, efektifitas berkaitan dengan capaian atau hasil dari aktivitas manajerial dan operasional dilandaskan pada tujuan dan kriteria yang telah ditetapkan.

Guna meningkatkan kinerja organisasi sektor publik khususnya Pemda, maka perlu terlebih dahulu meningkatkan kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai Pemda dapat diwujudkan apabila mereka memiliki komitmen terhadap organisasinya. Komitmen organisasi didefinisikan sebagai kecenderungan individu secara kognitif, afektif dan normatif untuk berperilaku sesuai kepentingan organisasi dibandingkan kepentingan diri sendiri (Kundi and Saleh, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2018) menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh

positif terhadap kinerja karyawan pada Sub Direktorat Penindakan Bea dan Cukai. Sedangkan penelitian Manery dkk (2018) menunjukkan komitmen Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Aparatur.

Komitmen organisasi memiliki hubungan erat dengan kepuasan kerja, pegawai yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan memunculkan komitmen untuk tetap berada di organisasi tersebut. Kepuasan kerja adalah evaluasi keseluruhan seseorang dari pekerjaannya baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan (Meier and Spector, 2015). Kepuasan kerja sering diartikan sebagai hasil dari evaluasi fitur pekerjaan, menghasilkan penilaian tingkat kesenangan (emosi positif) yang berasal dari pekerjaan, oleh karena itu terdiri dari komponen afektif dan kognitif (Burt, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Purba dkk (2019) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Irawati dkk (2019) menunjukkan Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja guru.

Selain kepuasan kerja, lingkungan kerja juga mempengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa nyaman saat bekerja sehingga pegawai dapat bekerja secara optimal, lingkungan kerja yang buruk menyebabkan ketidaknyamanan sehingga mengganggu produktifitas dalam bekerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja dan berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas yang

dibebankan (Robbins, 1998). Lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara langsung dan positif terhadap kinerja karyawan pada PLN Distribusi Jawa Barat Area Majalaya (Wahyuniardi dkk, 2018). Lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT BNI Life Insurance (Hanafi dan Yohana, 2017).

Sistem informasi manajemen juga berperan penting dalam menjamin kelancaran kegiatan operasional Pemda. Sistem informasi manajemen terdiri dari manusia dan mesin yang terintegrasi dalam menyediakan informasi, hal tersebut mendukung fungsi operasi manajemen dan dapat digunakan sebagai alternatif tindakan yang akan diambil (Gaol, 2008). Sistem Informasi manajemen Pemda (SIMDA) merupakan suatu program aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengelolaan keuangan daerah (www.bpkp.go.id, 2021). Sistem informasi manajemen yang dibangun dan diterapkan oleh Pemda merupakan sarana untuk mencapai tujuan pelaporan kinerja Pemda. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2019) menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen secara parsial dan simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Wampu Stabat. Hasil penelitian Putrawan dkk (2017) menyatakan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan aplikasi SIMDA yang dilaksanakan pada SKPD Kabupaten Gianyar.

Faktor kinerja pegawai yang di uji dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan sistem informasi manajemen. Penelitian akan dilakukan di Pemerintah Daerah

Kabupaten Klaten, karena Capaian Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Klaten Tahun 2016-2020 mengalami perubahan yang signifikan, selain itu Kabupaten Klaten berhasil memperoleh opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari Badan Pengawas Keuangan (BPK) selama tiga tahun berturut. Hal tersebut mengindikasikan bahwa ada peningkatan kualitas yang berkaitan dengan keuangan dan pelaporan di Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten. Berikut adalah tabel Capaian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Klaten Tahun 2016-2020 dan tabel Capaian Opini dari BPK atas Laporan Keuangan Kabupaten Klaten Tahun 2016-2020:

Tabel 1.1
Capaian Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
Kabupaten Klaten Tahun 2016-2020

Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
Nilai AKIP	53,01 (CC)	53,02 (CC)	60,33 (B)	61,32 (B)	N/A

Sumber: Bapedda Klaten, 2022

Tabel 1.2
Opini BPK pada Laporan Keuangan Kabupaten Klaten
Tahun 2016-2020

Indikator	2016	2017	2018	2019	2020
Nilai AKIP	WDP	WDP	WTP	WTP	WTP

Sumber: Bapedda Klaten, 2022

Dengan adanya prestasi kerja diatas diharapkan kinerja pegawai Pemda Kabupaten Klaten tetap optimal dengan menjunjung sikap profesionalisme dan mengutamakan kualitas pelayanan publik. Meskipun selama pandemi *Coronavirus Disease of 2019 (Covid-19)*, pelayanan Pemda dilakukan dengan sistem online dan offline, sehingga terdapat perubahan alur dalam proses pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Mayasari (2018) dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi”. Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini akan dilakukan di Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten, sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di Processing Center PT Pos Indonesia Cabang Yogyakarta. Selain itu, peneliti menambahkan variabel sistem informasi manajemen untuk membuktikan dan menguji bahwa aspek teknologi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Sehingga judul penelitian yang diajukan yaitu “Pengaruh Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, Dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai Pemda?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai Pemda?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Pemda?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Pemda?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Pemda?
6. Apakah sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Pemda?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai Pemda.
2. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai Pemda.
3. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Pemda.
4. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Pemda.
5. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Pemda.
6. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai Pemda.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis.

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam hal akuntansi khususnya pengaruh komitmen organisasi, sistem informasi manajemen, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

Pemda. Serta dapat dijadikan referensi dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya terkait dengan penilaian kinerja.

2. Secara Praktis.

a. Bagi Masyarakat.

Diharapkan dapat menambah pemahaman masyarakat terkait pelayanan Pemda, sehingga masyarakat dapat menyampaikan kritik dan saran kepada Pemda setempat.

b. Bagi Pemerintah Daerah.

Diharapkan dapat memberikan manfaat serta saran perbaikan, guna meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan Pemda kepada masyarakat luas. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Pemda, baik yang secara signifikan maupun tidak signifikan.