

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kinerja instansi perangkat daerah merupakan gambaran mengenai pencapaian tujuan dan sasaran perangkat sebagai penjabaran dari visi, misi maupun strategi instansi tersebut yang mengindikasikan tingkat keberhasilan ataupun kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ditetapkan oleh perangkat daerah sesuai dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan (BPPK Depkeu, 2014).

Berkaitan dengan kinerja, maka salah satu faktor yang menentukan keberhasilan kinerja perangkat daerah pada organisasi sektor publik, dapat dilihat dari proses perencanaan, karena suatu perencanaan dapat menentukan keberhasilan suatu program kegiatan (Kusnendar, 2018). Namun, berbeda dengan Bahgia (2020) & Wiwahadan Suryathi (2018) menyatakan bahwa kinerja tidak dapat dilihat dari input atau perencanaan program saja, tetapi lebih ditekankan kepada jalannya proses, output, manfaat, dan outcome dari program kegiatan tersebut bagi kesejahteraan masyarakat.

Menurut Auditya (2013) kinerja perangkat daerah yaitu gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi perangkat sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi perangkat yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya Lubis (2020) dan Muda, Maulana, Siregar, & Indra (2018) menyatakan bahwa kinerja perangkat daerah merupakan tingkat capaian dari suatu hasil kerja, pelayanan kepada masyarakat dan pembangunan dengan tidak tergantung sepenuhnya kepada perangkat pusat serta secara

menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok, dengan melalui usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Kinerja perangkat daerah yang baik dapat ditunjukkan dengan indikator akuntabilitas dan transparansi (Asmawati, Basuki, & Riva'i, 2018).

Pembahasan mengenai pentingnya kinerja juga terdapat dalam Al-Qur'an Qs. Al-Ahqaf Ayat 19 yang berbunyi:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Terjemahan:

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”

Dari ayat itu, Allah akan membalas setiap perbuatan manusia sesuai dengan apa yang telah mereka lakukan. Ini berarti bahwa jika seseorang melakukan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik juga untuk organisasi maka dia akan mendapatkan hasil yang baik juga dari pekerjaannya dan akan memberikan manfaat bagi organisasi. (Suprianto, 2014)

Setiap organisasi baik organisasi publik maupun swasta memiliki tujuan yang hendak dicapai. Organisasi memerlukan sistem pengendalian manajemen untuk memberikan jaminan dilaksanakannya strategi organisasi secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Pengendalian manajemen meliputi beberapa aktivitas, yaitu: perencanaan, koordinasi antar berbagai bagian dalam organisasi, komunikasi informasi, pengambilan keputusan, memotivasi orang-orang dalam organisasi

agar berperilaku sesuai dengan tujuan organisasi, pengendalian dan penilaian kinerja. (Suprianto, 2014)

Motivasi pelayanan publik merupakan kecenderungan individu dalam menanggapi motif yang unik dan biasanya ditemukan pada instansi-instansi publik yang merujuk pada kebutuhan psikologis (Widyananda et al., 2014). Motivasi berkaitan dengan kekuatan lingkungan dari pekerjaan itu sendiri serta motif dari individu tersebut. Ketika persepsi individu selaras dengan sistem yang berjalan dalam organisasi maka akan mempengaruhi hasil kinerja individu tersebut.

Sistem pengendalian manajemen merupakan alat untuk memonitor atau mengamati pelaksanaan manajemen pada organisasi, yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi agar dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Namun, dalam pelaksanaannya sering kali terjadi penyimpangan perilaku atau pelanggaran aturan dan prosedur sistem pengendalian manajemen yang sengaja dilakukan oleh pelaksana dalam organisasi. Implementasi strategi merupakan salah satu tujuan sistem pengendalian manajemen yang jika diterapkan dan dilaksanakan dengan baik, sistem pengendalian akan meminimalisasi tindakan penyimpangan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. (Suprianto, 2014)

Sistem Pengendalian Manajemen adalah rangkaian konsep sistem pengendalian yang mencakup beberapa hal seperti sumberdaya manusia, teknologi beserta alat-alatnya, serta tujuan perusahaan. Ketiga komponen penting itu harus saling dikolaborasikan agar sumber daya manusia yang dimiliki mampu menggunakan teknologi beserta alat-alatnya dengan baik dan sesuai standar pemakaian sehingga mampu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem Pengendalian Manajemen ini tidak hanya diterapkan dalam perusahaan atau lembaga komersial saja, akan tetapi penetapannya juga diberlakukan di lembaga Perangkat dari Perangkat pusat, daerah serta kabupaten atau kota masih menerapkan hal ini. Sistem Pengendalian Manajemen ini ditetapkan karena suatu instansi

membutuhkan penerapan ini karena dapat mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Meski setiap lini Perangkatan menetapkan hal ini namun dalam pelaksanaannya beberapa diantaranya belum dilaksanakan dengan baik namun beberapa juga sudah dilaksanakan dengan baik.

Sistem Pengendalian Manajemen dalam suatu instansi baik perangkat maupun lembaga komersial mencakup tentang pemberdayaan psikologis. Pemberdayaan psikologis adalah tingkat kognisi pemberdayaan yang dirasakan individu. Pemberdayaan psikologis ini mencakup empat hal yaitu meliputi kebermaknaan, kompetensi, determinasi diri, dan dampak. Suatu perusahaan perlu melakukan pemberdayaan psikologis karena dampak terbesar terhadap keberhasilan tujuan suatu perusahaan terletak pada sumber dayanya. Semakin baik sumber dayanya, maka dapat dipastikan kinerja perusahaan serta tujuan perusahaan akan semakin mudah untuk dicapai. Peran sumber daya dalam suatu perusahaan maupun lembaga perangkatan sangat penting sekali. Pemberdayaan psikologis merupakan salah satu langkah yang baik untuk tetap menciptakan iklim kondusif dalam suatu instansi karena psikologis adalah hal-hal yang mencakup tentang jiwa manusia, semakin baik pemberdayaan yang dilakukan maka dampak yang diperoleh semakin baik pula. Namun, beberapa instansi mencanangkan program ini, dan realisasi yang didapatkan ada yang sesuai dengan kaidah program serta ada yang tidak sesuai.

Pemberdayaan psikologis merupakan konsep psikologis yang memiliki empat dimensi utama, yaitu *meaning*, *perceived impact*, *competence*, dan *self-determination*. pemberdayaan psikologis dimana apabila salah satu dimensi tersebut tidak ada, maka tingkat pemberdayaan yang diperoleh juga tidak maksimal (H Kara, 2014).

Dalam ranah perangkatan utamanya perangkat daerah, Sistem Pengendalian Manajemen yang berfokus pada pemberdayaan psikologis sangat penting demi terciptanya suatu tujuan yang telah ditetapkan daerah demi keberhasilan pembangunan daerah.

Sehingga penting sekali bagi pimpinan instansi daerah terkait untuk menggalangkan Pemberdayaan Psikologis bagi bawahannya. Dalam ranah Perangkatan, yang pasti mereka akan sangat erat kaitannya dengan pembangunan di setiap daerah yang ada dibawah naungannya. Sehingga dari pihak atasan perlu melakukan Sistem Pengendalian Manajemen yang bertajuk pada Pemberdayaan Psikologis. Menurut Adriansyah dan Suryani (2018), pemberdayaan psikologis berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, kinerja suatu bawahan yang ada di Perangkatan daerah akan menjadi signifikan jika atasan menerapkan pemberdayaan psikologis. Sirkulasi kerja di dunia perangkatan tidak jauh dengan kritik maupun saran, baik kritik saran yang baik maupun yang buruk dari warga atau masyarakat, selain itu juga tekanan dari atasan serta beban kerja yang ditanggung. Untuk itu para karyawan membutuhkan pemberdayaan psikologis dalam meningkatkan kinerja mereka.

Selain kinerja, di perangkat daerah juga menjalankan pelayanan terhadap publik. Pelayanan terhadap publik adalah dimana mereka bisa bertatap muka serta berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat secara luas. Untuk itu, perlu adanya Pemberdayaan Psikologis sebagai bekal serta pengetahuan bagaimana untuk tetap bisa termotivasi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara umum. Selain itu, mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang muncul ketika pelayanan sedang dilakukan. Dalam melakukan pelayanan selain kemampuan secara teknis para karyawan juga membutuhkan kompetensi psikologis yang baik, sehingga antara kemampuan secara teknis dan kompetensi psikologis dapat dikolaborasikan dan menjadi lebih baik lagi.

Pemerintah daerah sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik atau komunal harus fokus pada kinerja untuk kepentingan publik dan dukungan pemerintah untuk memperhatikan lingkungan dan mencoba memberikan layanan yang berkualitas dan transparan. Kinerja penyelenggara negara merupakan gambaran pencapaian tujuan atau

maksud penyelenggara negara sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi jabatan, yang menunjukkan derajat keberhasilan dan kegagalan penyelenggaraan kegiatan, program dan prinsip bangunan. (Adhi, 2020)

Tabel 1.1

Pencapaian Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul 2015

Sasaran Strategi	Indikator kinerja utama	Kinerja	
		Target	Realisasi
Terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berkualitas	<i>Indonesia Governance Index (IGI)</i>	57	62,9

Sumber: LKJ, Kabupaten Bantul 2016

Hasil Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan daerah (EKPPD) juga memberikan hasil yang baik. Tahun 2016 Kabupaten Bantul mendapatkan nilai 3,3 (Sangat Tinggi). Tahun 2016 merupakan ke 2 kalinya Bantul masuk kedalam peringkat 10 (sepuluh) besar berprestasi kinerja terbaik dan mendapatkan penghargaan Satyalencana Karya Bhakti Praja Nugraha. Namun demikian akuntabilitas kinerja Pemerintah Daerah di Kabupaten Bantul di tahun 2016 belum menunjukkan adanya perubahan signifikan (Korpri, 2017). Di Indonesia tercatat dua pemerintah kabupaten dan kota yang meraih predikat A atas laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahannya. Keduanya adalah Pemerintah Kota Bandung dan Kabupaten Banyuwangi yang berada di daerah regional I

dan II pengawasan Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.(adhi, 2020)

Pada penelitian ini mereplikasi penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini adalah penelitian dari Tian Pratama Putra (2015) dengan judul Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen, Kejelasan Tujuan, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Penelitian ini memodifikasi karena variabel yang digunakan mengurangi dan menambahkan variabel baru. Jika sebelumnya menggunakan variabel sistem pengendalian manajemen, kejelasan tujuan, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja satuan kerja perangkat daerah, maka penelitian ini menggunakan sistem pengendalian manajemen terhadap motivasi pelayanan publik dan kinerja melalui pemberdayaan psikologis. Dengan menggunakan objek Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kabupaten Bantul.(Putra, 2015)

Penelitian ini peneliti berfokus untuk meneliti tentang bagaimana penerapan persepsi dalam Sistem Pengendalian Manajemen yang berpengaruh terhadap motivasi pelayanan publik dan kinerja pada OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Pentingnya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Persepsi Sistem Pengendalian Manajemen yang berpengaruh terhadap motivasi pelayanan publik dan kinerja pada OPD. Permasalahan yang sering terjadi banyak atasan yang kurang memahami serta menganalisis pentingnya Persepsi Sistem Pengendalian Manajemen sehingga pengukuran motivasi pelayanan publik dan juga kinerja yang dimiliki oleh karyawan kurang maksimal. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel yang digunakan dan juga objek penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena yang telah dijabarkan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk skripsi dengan judul ***“PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK***

DAN KINERJA MELALUI PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris pada OPD di Kabupaten Bantul)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah pada penelitian ini, adapun rumusan masalahnya meliputi:

1. Apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap motivasi pelayanan publik?
2. Apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap pemberdayaan psikologis?
3. Apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai?
4. Apakah pemberdayaan psikologis berpengaruh positif terhadap motivasi pelayanan publik?
5. Apakah pemberdayaan psikologis berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai?
6. Apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh secara langsung terhadap motivasi pelayanan publik melalui pemberdayaan psikologis?
7. Apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh secara langsung terhadap kinerja melalui pemberdayaan psikologis?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh sistem pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap motivasi pelayanan publik.

2. Untuk mengetahui apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh positif terhadap pemberdayaan psikologis.
3. Untuk mengetahui apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
4. Untuk mengetahui apakah pemberdayaan psikologis berpengaruh positif terhadap motivasi pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui apakah pemberdayaan psikologis berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
6. Untuk mengetahui apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh secara langsung terhadap motivasi pelayanan publik melalui pemberdayaan psikologis.
7. Untuk mengetahui apakah sistem pengendalian manajemen berpengaruh secara langsung terhadap kinerja melalui pemberdayaan psikologis.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu akuntansi dan sebagai sumber referensi yang dapat memberikan penjelasan mengenai informasi pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap motivasi pelayanan publik dan kinerja dengan pemberdayaan psikologis sebagai variabel intervening.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Organisasi Perangkat Daerah untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan sistem penilaian organisasi, sistem pelayanan, dan kinerja pegawai dalam Organisasi Perangkat Daerah.