

# Pengaruh *Good Governance*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah serta Implikasinya pada Pelayanan Publik (Survey pada SKPD Pemerintah Kabupaten Bandung Barat)

Teti Widia Komarawati<sup>1</sup>, Darya Setia Nugraha<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012  
E-mail: teti.widia.amp16@polban.ac.id

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012  
E-mail: daryasetia@gmail.com

## ABSTRAK

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam menghindari praktik KKN sehingga tujuan dari implementasi *good governance* dapat tercapai adalah dengan menerapkan SPIP. Selain itu, tujuan dari pemerintah yaitu menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat dilihat dari bagaimana komitmen dan kinerja dari aparatur pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *good governance*, SPIP dan komitmen organisasi terhadap pelayanan publik melalui kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel intervening. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Satuan Kerja Pemerintah Daerah di pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 28 SKPD dengan jumlah responden sebanyak 208 pegawai. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan *path analysis* yang diolah dengan *software* IBM SPSS versi 26.0. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari *good governance*, SPIP dan komitmen organisasi terhadap kinerja aparatur pemerintah baik secara parsial maupun simultan dengan nilai sebesar 5,405, 2,758 dan 3,154 serta 88,466. Kinerja aparatur pemerintah daerah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan publik sebesar 14,560. Terdapat pengaruh secara tidak langsung dari *good governance*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan komitmen organisasi terhadap pelayanan publik melalui kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel intervening.

### Kata Kunci:

*Good Governance, SPIP, Komitmen Organisasi, Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik*

## 1. PENDAHULUAN

Adanya otonomi daerah menimbulkan perubahan dari pemerintahan sentralisasi menjadi desentralisasi. Otonomi daerah merupakan salah satu upaya dari dilaksanakannya tata kelola pemerintahan yang baik atau di Indonesia dikenal sebagai *good governance*. Salah satu pemerintah daerah yang melaksanakan otonomi daerah dan diharapkan mampu menerapkan *good governance* dengan baik adalah Kabupaten Bandung Barat. Penerapan *good governance* di Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu isu strategis dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Tahun 2018-2023.[5] Bentuk upaya pemerintah KBB dalam mewujudkan *good governance* adalah dengan meningkatkan kinerja dari aparatur pemerintah daerah, meningkatkan komitmen organisasi, dan melakukan sistem pengendalian intern yang memenuhi standar serta memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.

Salah satu bentuk penilaian kinerja pemerintah Kabupaten Bandung Barat dituangkan dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Berdasarkan hasil evaluasi dari Kementerian PAN-RB RI Kabupaten Bandung Barat mendapatkan nilai 65,72 atau predikat B atas LAKIP tahun 2018. Hal tersebut tidak mengalami perubahan yang signifikan karena tahun sebelumnya mendapatkan nilai 64,88 atau predikat B.[5] Sedangkan LAKIP tahun 2016 mendapatkan nilai 57,31 atau predikat CC.[6] Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Bandung Barat terus mengalami peningkatan akuntabilitas kinerja setiap tahunnya.

Meskipun Kabupaten Bandung Barat telah memperoleh predikat B dari hasil penilaian Kementerian PAN-RB RI, masih terdapat kendala dan hambatan yang dihadapi salah satunya adalah kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat masih harus ditingkatkan kembali, hal tersebut sesuai dengan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan di 45

SKPD KBB yang menunjukkan rata-rata nilai 80,75 dengan huruf mutu pelayanan B.[6] Meskipun target sudah tercapai, namun sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kabag. Organisasi Setda KBB masih perlu adanya peningkatan dari pelayanan publik agar kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan terus meningkat sehingga dapat mencapai mutu pelayanan dengan predikat A. Hal tersebut dipertegas karena faktor yang dapat menentukan baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan adalah dengan melihat tingkat kepuasan dari masyarakat.

Selain belum maksimalnya kinerja SKPD dan pelayanan publik, komitmen organisasi dari ASN dan TTK di pemerintah KBB masih tergolong rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya ASN dan TTK yang tidak mengikuti apel pagi setiap hari senin. Untuk mengatasi hal tersebut, Bupati KBB memberikan sanksi pemotongan tunjangan kinerja sebesar 2% setiap satu kali ketidakhadiran (Bandungbaratpos, 2 Juli 2019).[2]

Disamping itu, belum optimalnya penerapan sistem pengendalian intern pemerintah menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Hal tersebut di buktikan dengan diraihnya opini WDP atas LKPD tahun 2018 dari BPK. Hasil temuan BPK yang tertuang dalam Buku II LHP LKPD tahun 2018 yaitu: 1) penatausahaan aset di 4 SKPD belum memadai; 2) pengelolaan aset belum optimal; 3) pemanfaatan aset di 8 lokasi belum didukung dengan SK Bupati; dan 4) keterlambatan penyaluran dana desa kepada pemerintah desa dan pelaporan realisasi penggunaan DD tidak tertib.[4] Selain itu, sesuai dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan staf Inspektorat Daerah KBB yang menjadi kendala dalam penerapan SPIP adalah pemahaman mengenai SPIP dari perangkat daerah masih kurang dan sosialisasi mengenai SPIP yang masih kurang sehingga nilai maturitas SPIP di lingkup pemerintah KBB masih dalam level 1 (rintisan) dengan nilai 1,4. Terdapat banyak faktor yang dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah daerah dan pelayanan publik diantaranya *good governance*, sistem pengendalian intern pemerintah dan komitmen organisasi.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Pangestika (2016) menyatakan terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan dari pengendalian intern, *good governance* dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai bidang keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung.[10] Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurbaeti (2019) menyatakan bahwa baik secara parsial maupun simultan *good governance* dan SPIP memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah serta kinerja aparatur pemerintah

daerah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Dalam penelitian ini juga dijelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung dari *good governance* dan SPIP terhadap pelayanan publik melalui kinerja aparatur pemerintah daerah.[9]

Maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh dari *good governance*, sistem pengendalian intern pemerintah dan komitmen organisasi baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh dari *good governance*, komitmen organisasi dan kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh dari *good governance*, sistem pengendalian intern pemerintah dan komitmen organisasi terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah serta implikasinya pada pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Good Governance

Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 menyatakan *good governance* atau pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.[11] Sedarmayanti (2012:7) menyimpulkan terdapat empat prinsip utama dari *good governance*, yaitu: 1) akuntabilitas; 2) keterbukaan; 3) transparansi; dan 4) aturan hukum.[15]

### 2.2 Sistem Pengendalian Intern Pemerintah

Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 menyatakan Sistem Pengendalian Intern adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan yang memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengelolaan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Sistem pengendalian Intern Pemerintah terdiri atas unsur-unsur sebagai berikut: 1) lingkungan pengendalian; 2) penilaian risiko; 3) kegiatan pengendalian; 4) informasi dan komunikasi; dan 5) pemantauan pengendalian intern.[12].

## 2.3 Komitmen Organisasi

Luthans (2012:249) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keinginan yang kuat yang dimiliki oleh seorang pegawai agar dapat bertahan sebagai anggota dari organisasi, kemauan untuk bekerja keras sesuai dengan tujuan organisasi dan keyakinan yang kuat yang dimiliki dalam menerima setiap nilai dan tujuan yang terdapat dalam organisasi. Faktor-faktor yang dapat memengaruhi komitmen organisasi adalah: 1) variabel orang; 2) variabel organisasi; dan 3) variabel non-organisasi.[7]

## 2.4 Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

Menurut Moehariono (2014:96) yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil yang bisa dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing sebagai upaya untuk mencapai tujuan dari organisasi.[8] Indikator kinerja menurut Sedarmayanti (2007:51) adalah: 1) kualitas kerja; 2) ketepatan waktu; 3) inisiatif; 4) kemampuan; dan 5) komunikasi.[14]

## 2.5 Pelayanan Publik

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 menyatakan pelayanan publik adalah kesediaan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[16] Standar pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 tahun 2003, adalah: 1) prosedur, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan; 4) produk pelayanan; 5) sarana dan prasarana; dan 6) kompetensi petugas pemberi layanan.[3]

## 2.6 Hipotesis Penelitian

Berikut penulis uraikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini:

1.  $H_{1,2,3,4}$  : *Good governance*, sistem pengendalian intern pemerintah dan komitmen organisasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat
2.  $H_{5,6,7}$  : *Good governance*, komitmen organisasi, dan kinerja aparatur pemerintah daerah berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat
3.  $H_{8,9,10}$  : *Good governance*, sistem pengendalian intern pemerintah dan komitmen organisasi pengaruh terhadap pelayanan publik di

Kabupaten Bandung Barat melalui kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel intervening.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen (*good governance*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan komitmen organisasi) terhadap variabel dependen (pelayanan publik) melalui variabel intervening (kinerja aparatur pemerintah daerah) berdasarkan penelitian kuantitatif dengan menggunakan *software IBM SPSS* versi 26.0.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pemerintah Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan teknik sampling *non-probability sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 28 SKPD. Pendekatan yang digunakan dalam menentukan sampel adalah *purposive sampling* sehingga didapat responden sebanyak 208 pegawai.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Data subyek merupakan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yang didapat langsung dari 208 pegawai. Sumber data pada penelitian ini dengan menggunakan 2 sumber data yaitu data primer dan sekunder.

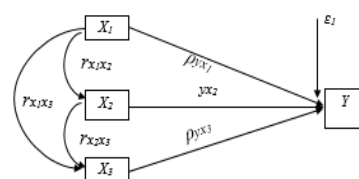
### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

### 3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan *path analysis* sebagai metode analisis data. Penelitian ini terdiri dari 2 (dua) substruktur sebagai implementasi dari analisis jalur, yaitu:

- a. Jalur substruktur 1

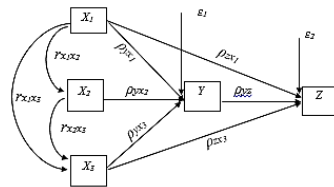


Gambar 1. Model Substruktur 1

Persamaan substruktur 1:

$$Y = \rho yx_1X_1 + \rho yx_2X_2 + \rho yx_3X_3 + \varepsilon_1 \quad (1)[1]$$

b. Jalur Substruktur 2



Gambar 2. Model Substruktur 2

Persamaan substruktur 2:

$$Z = \rho zx_1X_1 + \rho zx_3X_3 + \rho zyY + \varepsilon_2 \quad (2)[1]$$

Untuk mendapatkan nilai koefisien jalur ( $\rho$ ) dari setiap jalur, terlebih dahulu harus menghitung besarnya korelasi antar variabel dengan menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (3)[13]$$

Besarnya nilai korelasi yang didapat, bisa diinterpretasikan ke dalam kategori sebagai berikut:

Tabel 1 Interpretasi Koefisien Korelasi [13]

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Riduwan dan Sunarto (2015:80-81)

Setelah mengetahui nilai korelasi, selanjutnya menghitung nilai pengaruh secara tidak langsung menggunakan uji sobel dengan rumus sebagai berikut:

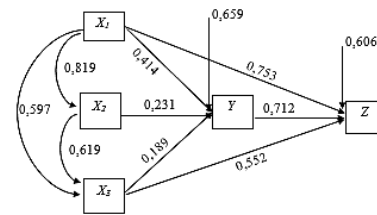
$$S_{pyxpzy} = \sqrt{(p_{zy}^2 SE_{Yx}^2) + (p_{yx}^2 SE_{zy}^2) + (SE_{Yx}^2 SE_{zy}^2)} \quad (4)[1]$$

Untuk menghitung nilai eror dapat menggunakan rumus:

$$\varepsilon = \sqrt{1 - R^2} \quad (5)[1]$$

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan analisis jalur dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3. Hasil dari Model Penelitian

Berdasarkan gambar 5, maka diperoleh persamaan untuk masing-masing substruktur sebagai berikut:

a. Persamaan Model Substruktur 1

$$Y = \rho yx_1X_1 + \rho yx_2X_2 + \rho yx_3X_3 + \varepsilon_1$$

$$Y = 0,414X_1 + 0,231X_2 + 0,189X_3 + 0,659\varepsilon_1$$

b. Persamaan Model Substruktur 2

$$Z = \rho zx_1X_1 + \rho zx_3X_3 + \rho zyY + \varepsilon_2$$

$$Z = 0,753X_1 + 0,552X_3 + 0,712Y + 0,606\varepsilon_2$$

#### 4.1 Pengaruh *Good Governance* terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

Besar pengaruh *good governance* terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah memperoleh nilai  $t_{hitung} 5,045 > t_{tabel} 1,9715$  yang berarti memiliki pengaruh yang positif. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

Beberapa usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam mengimplementasikan *good governance* agar dapat meningkatkan kinerja dari aparatur pemerintah daerah adalah dengan melakukan sosialisasi, asensi dan konsultasi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas dari sumber daya (pegawai) baik secara individu maupun dalam bentuk forum atau pertemuan tertentu. Selain itu, merumuskan dan menerapkan aplikasi kinerja dari aparatur (AKUR) yang bertujuan untuk memonitoring penilaian kinerja individu yang nantinya akan digunakan sebagai dasar pemberian tunjangan kinerja ASN dilingkup pemerintah Kabupaten Bandung Barat.[5]

#### 4.2 Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

Besar pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah memperoleh nilai  $t_{hitung} 2,758 > t_{tabel} 1,9715$  yang berarti memiliki pengaruh yang positif. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi  $0,006 < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Pengendalian Intern Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

Beberapa upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk terus meningkatkan penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah adalah dengan melakukan revidi atas laporan keuangan yang disusun oleh Bagian Keuangan dari setiap SKPD dan melakukan koreksi-koreksi yang diperlukan apabila terjadi kesalahan pencatatan atau pembukuan, sebelum laporan keuangan tersebut diserahkan kepada Bupati untuk diperiksa oleh BPK. Revidi tersebut dilakukan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Bandung Barat.[5]

#### 4.3 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

Besar pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah memperoleh nilai dari  $t_{hitung} 3,154 > t_{tabel} 1,9715$  yang berarti memiliki pengaruh yang positif. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

Beberapa langkah yang mampu meningkatkan komitmen organisasi di Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan hasil penyebaran kuesioner adalah dengan: a) menyampaikan tujuan dari instansi agar dapat menumbuhkan semangat dan komitmen kerja agar dapat mewujudkan tujuan instansi; b) menciptakan suasana kekeluargaan di lingkungan kerja; c) memberikan penghargaan kepada pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat; dan d) memberikan motivasi kepada karyawan agar tidak mengalami pengurangan semangat bekerja.

#### 4.4 Pengaruh Good Governance, SPIP dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

Besar pengaruh dari *good governance*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan komitmen organisasi terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah memperoleh nilai  $F_{hitung} 88,466 > F_{tabel} 2,65$  yang berarti memiliki pengaruh yang positif. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan dari *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern serta semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai maka akan semakin meningkat kinerja dari aparatur (pegawai) pemerintah daerah.

Selain itu, diketahui pula nilai dari koefisien determinasi sebesar 0,565 atau 56,5%. Angka tersebut memiliki arti bahwa pengaruh *good governance*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah

dan komitmen organisasi terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah adalah sebesar 56,5% sedangkan sisanya sebesar 0,435 atau 43,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Semakin baik penerapan dari *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah serta semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai maka akan semakin meningkatkan kinerja dari aparatur pemerintah daerah.

#### 4.5 Pengaruh Good Governance terhadap Pelayanan Publik

Besar pengaruh *good governance* terhadap pelayanan publik memperoleh nilai  $t_{hitung} 16,416 > t_{tabel} 1,9715$  yang berarti memiliki pengaruh yang positif. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.

Beberapa kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dialami Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sesuai hasil pengisian kuesioner oleh responden adalah: 1) Kurang responsifnya pegawai dalam menanggapi keluhan, aspirasi maupun harapan masyarakat; 2) kurang cepatnya penyebaran dan penyampaian informasi kepada masyarakat; 3) jauhnya akses ke berbagai unit pelayanan sehingga sulit terjangkau oleh masyarakat; dan 4) birokrasi yang rumit sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terkesan lambat. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* sesuai dengan temuan dalam penelitian ini adalah keterbukaan, kecakapan aparatur, birokrasi yang sederhana dan motivasi kerja.

#### 4.6 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Pelayanan Publik

Besar pengaruh komitmen organisasi terhadap pelayanan publik memperoleh nilai  $t_{hitung} 9,499 > t_{tabel} 1,9715$  yang berarti memiliki pengaruh yang positif. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.

Beberapa hambatan yang dialami dalam meningkatkan komitmen dari seorang pegawai di Kabupaten Bandung Barat adalah: a) kurang nyamannya lingkungan kerja; b) kurangnya motivasi sehingga komitmen dan semangat berkerja menurun; dan c) kurangnya pemahaman pegawai dalam memahami tujuan instansi.

#### 4.7 Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah terhadap Pelayanan Publik

Besar pengaruh kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap pelayanan publik memperoleh nilai  $t_{hitung} 14,560 > t_{tabel} 1,9715$  yang berarti memiliki pengaruh yang positif. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh pimpinan di pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam meningkatkan kinerja dari aparatur sesuai dengan pengamatan yang dilakukan penulis adalah: 1) meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan memberikan insentif yang sesuai dan memadai; 2) meningkatkan koordinasi antara atasan dan bawahan untuk meminimalisir terjadinya *missed communication*; dan 3) memberikan pelatihan mengenai bagaimana cara melakukan pelayanan yang efektif dan efisien tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

#### 4.8 Pengaruh Good Governance terhadap Pelayanan Publik melalui Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah sebagai Variabel Intervening

Hasil uji sobel menunjukkan nilai  $t_{hitung} 5,249 > t_{tabel} 1,9715$ . Hal tersebut berarti kinerja aparatur pemerintah daerah memperkuat pengaruh dari *good governance* terhadap pelayanan publik. Besar pengaruhnya adalah 1,00 atau 100%. Hasil tersebut menjelaskan baik tidaknya pelaksanaan pelayanan publik dipengaruhi secara tidak langsung oleh *good governance* melalui kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel mediasi (*intervening*).

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan *good governance* dan peningkatan kinerja aparatur di Kabupaten Bandung Barat adalah: a) membangun sistem pelayanan publik yang dapat mewujudkan keterbukaan sehingga dapat melibatkan partisipasi dari masyarakat; b) memberikan pemahaman mengenai pemberian pelayanan kepada pegawai agar tetap menerapkan prinsip dari *good governance*; dan c) melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat semakin mengerti dan sadar akan hal dan kewajibannya sebagai warga yang baik sehingga dapat memicu semangat partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik.

#### 4.9 Pengaruh SPIP terhadap Pelayanan Publik melalui kinerja Aparatur Pemerintah Daerah sebagai Variabel Intervening

Hasil dari perhitungan uji sobel menunjukkan nilai  $t_{hitung} 3,752 > t_{tabel} 1,9715$ . Hal tersebut berarti kinerja aparatur pemerintah daerah memperkuat pengaruh dari Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap pelayanan publik. Besar pengaruhnya adalah 0,905 atau 90,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil tersebut menjelaskan baik tidaknya pelaksanaan pelayanan publik dipengaruhi secara tidak langsung oleh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah melalui kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel mediasi (*intervening*).

Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat untuk meningkatkan pelayanan publik melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah secara langsung dan kinerja aparatur pemerintah daerah secara tidak langsung adalah: a) melakukan pemantauan dan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan publik; b) instansi sudah menggunakan software dengan versi terbaru agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan optimal; c) melakukan evaluasi terhadap setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik agar pelayanan publik dapat terus ditingkatkan; dan d) melakukan reviu kinerja agar pelaksanaan pelayanan publik terus mengalami peningkatan.

#### 4.10 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Pelayanan Publik melalui Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah sebagai Variabel Intervening

Hasil dari perhitungan uji sobel menunjukkan nilai  $t_{hitung} 4,451 > t_{tabel} 1,9715$ . Hal tersebut berarti kinerja aparatur pemerintah daerah memperkuat pengaruh dari komitmen organisasi terhadap pelayanan publik. Besar pengaruhnya adalah 0,686 atau 68,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil tersebut menjelaskan baik tidaknya pelaksanaan pelayanan publik dipengaruhi secara tidak langsung oleh komitmen organisasi melalui kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel mediasi (*intervening*).

Hambatan-hambatan yang dialami oleh pemerintah Kabupaten Bandung Barat dalam meningkatkan komitmen organisasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kinerja aparatur sesuai dengan temuan dalam penelitian adalah: 1) kurangnya pemahaman dari aparatur pemerintah mengenai proses pelaksanaan pemberian kegiatan pelayanan publik; 2) penurunan motivasi bekerja yang terjadi pada sebagian pegawai; dan 3) masih perlunya peningkatan mengenai kompetensi sumber daya manusia.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Good governance*, sistem pengendalian intern pemerintah dan komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat. Dengan nilai koefisien jalur ( $\rho$ ) dari masing-masing sebesar 0,414, 0,231 dan 0,189.
2. *Good governance*, komitmen organisasi dan kinerja aparatur pemerintah daerah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kabupaten Bandung Barat. Dengan nilai koefisien jalur ( $\rho$ ) dari masing-masing sebesar 0,753, 0,552 dan 0,712.
3. Secara tidak langsung *good governance*, sistem pengendalian intern pemerintah dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik melalui kinerja aparatur pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan menggunakan uji sobel dengan nilai masing-masing yaitu 5,249, 3,752 dan 4,451.

### 5.2 Saran

#### 5.2.1 Saran Untuk Praktisi

Berdasarkan hasil dari penelitian, diharapkan pemerintah Kabupaten Bandung Barat dapat:

1. Mempertahankan dan terus meningkatkan penerapan dari *good governance*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah agar dapat menghasilkan kinerja yang baik dan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta meningkatkan komitmen dari aparatur pemerintah sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Seluruh instansi di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat diharapkan dapat mempublikasikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) karena dari hasil jawaban yang diberikan responden belum seluruh instansi mempublikasikan LAKIP agar prinsip transparansi dapat dilaksanakan lebih baik lagi.
3. Dalam meningkatkan komitmen organisasi yang dimiliki oleh aparatur, diharapkan instansi dapat meningkatkan rasa kekeluargaan dan memberikan motivasi kepada para pegawai agar semangat bekerja tidak menurun.

#### 5.2.2 Saran Untuk Akademisi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, penulis memberikan beberapa rekomendasi kepada peneliti

selanjutnya sebagai berikut:

1. Merubah atau menambahkan variabel independen yang dapat mempengaruhi pelayanan publik karena pada penelitian ini variabel yang digunakan masih banyak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Seperti motivasi kerja, kompetensi SDM, dan lain sebagainya.
2. Mengambil sampel seluruh SKPD yang terdapat pada instansi di Pemerintah Daerah agar hasil dari penelitian lebih baik seperti mengambil Kecamatan sebagai sampel penelitian karena pada penelitian ini tidak mengambil Kecamatan sebagai sampel.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi ke Sembilan Cetakan ke Sembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [2] Gimnatsir, Suwitno. (2019). *Bupati: PNS Tak Ikut Apel Pagi, Tunjangan Dipotong*. Retrieved from Bandung Barat Pos [Internet], 2 Juli 2019. <https://www.bandungbaratpos.com/2019/07/02/bupati-pns-tal-ikut-apel-pagi-tunjangan-dipotong/>. [Diakses tanggal 05 November 2019]
- [3] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [4] Laporan Hasil Pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018.
- [5] Pemkab Bandung Barat. 2016. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2016. Bandung Barat : Sekretariat Daerah.
- [6] Pemkab Bandung Barat. 2018. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2018. Bandung Barat : Sekretariat Daerah.
- [7] Luthans, F. (2012). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh Alih Bahasa Oleh Vivin Andhika Yuwono, dkk*. Yogyakarta: Andi.
- [8] Moehersono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [9] Nurbaeti, Trianda. (2019). *Pengaruh Good Governance, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Pemerintah Kabupaten Garut)*. IRWNS Polban, pp. 1300-1311.
- [10] Pangestika, Fierda. (2016). *Pengaruh Pengendalian Intern, Good Governance dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung*. Skripsi. Tidak diterbitkan.
- [11] Pemerintah Indonesia. 2000. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil. Jakarta : Sekretariat Negara.
- [12] Pemerintah Indonesia. 2008. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. Jakarta : Sekretariat Negara.

*Prosiding The 11<sup>th</sup> Industrial Research Workshop and National Seminar  
Bandung, 26-27 Agustus 2020*

- [13] Riduwan, & Sunarto. (2015). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Sedarmayanti. (2007). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV MANDAR MAJU.
- [15] Sedarmayanti. (2012). *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik Bagian Kedua Edisi Revisi*. Bandung: CV MANDAR MAJU.
- [16] Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta : Sekretariat Negara.