

PENGARUH GOOD GOVERNANCE DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK

Anisah Bela Anggraini
anisahbelaa@gmail.com
Farida Idayati, S.E. M.SA.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the empirical evidence related to good governance and internal control on the performance of public sector organizations. Furthermore, this research was quantitative. The research data collection method used the survey method. Meanwhile, the research data used primary data through questionnaire distribution to the respondents, moreover, the research population used all the employees at One-Stop Integrated Service Unit (UPTSA) East Surabaya. In additions, the number of samples was 21 respondents obtained by total sampling method namely, the whole population used as research sample. On the other hand, the processed and research data analysis used multiple linear regressions analysis with SPSS program 26 version. The research result concluded that: (1) Good Governance with the significance level was $0.019 < 0.05$ stated that it had a positive and significant effect on the organizational performance of the public sector, meant that good governance had a very important role in the organization governance to improve the performance of public sector organizations. (2) Internal control with the significance level was $0.000 < 0.05$ stated that it had a positive and significant effect on the performance of public sector organizations, it meant that the internal control had a very important role in directing and supervising the organizational scope of the organization to runs by the vision and mission of public sector organizations.

Keywords: good governance, internal control, performance of public sector organizations

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti empiris mengenai pengaruh *good governance* dan pengendalian internal terhadap kinerja organisasi sektor publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 21 responden yang diperoleh dengan menggunakan metode sampling total dimana seluruh populasi yang ada menjadi sampel penelitian. Pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Good Governance* dengan tingkat signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$ menyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik, yang artinya *good governance* memiliki peran yang sangat penting dalam tata kelola organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi sektor publik. (2) Pengendalian internal dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik, yang artinya pengendalian internal memiliki peran yang sangat penting dalam mengarahkan dan mengawasi lingkup organisasi agar berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi sektor publik.

Kata Kunci: *good governance*, pengendalian internal, kinerja organisasi sektor publik

PENDAHULUAN

Organisasi sektor publik adalah organisasi yang didirikan dimana dalam tujuannya tidak mementingkan laba, melainkan berfokus pada pemberian pelayanan publik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik yang baik oleh instansi atau lembaga

pemerintahan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat, karena pelayanan publik menjadi salah satu variabel tolak ukur dalam keberhasilan organisasi pemerintah itu sendiri.

Sinambela *et al.*, (2011) mengatakan pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

Salah satu faktor yang berperan penting dalam keberhasilan suatu organisasi termasuk organisasi sektor publik yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), dimana pegawai pemerintah berperan sebagai penggerak utama atas kelancaran tujuan suatu organisasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Sampara (dalam Hardiansyah, 2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada waktu yang lain. Oleh karena itu, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Namun, suatu kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan berkualitas bila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik yang baik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik antara lain: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2012:301) adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Hardiansyah, 2018) menyatakan bahwa agar persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah semakin tetap terjaga kebermutuannya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan dengan cara: mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya serta mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu antara harapan dan pengalaman.

Sejak akhir tahun 2019, dunia telah dihebohkan dengan munculnya pandemi covid-19, dimana hal tersebut memberikan dampak yang sangat signifikan pada dunia tidak terkecuali di Indonesia. Dampak yang ditimbulkan sangat beragam mulai dari aspek

ekonomi, pendidikan, sosial, kesehatan, dan beberapa pelayanan publik lainnya termasuk pelayanan publik dalam bidang perizinan dan nonperizinan.

Beberapa hal telah dilakukan oleh pemerintah dalam mencegah penyebaran covid-19, mulai dengan membatasi hubungan sosial (*social distancing*), bekerja di rumah (*work from home*) dilanjutkan dengan *physical distancing*, serta menetapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Dengan adanya kebijakan tersebut banyak instansi pemerintah khususnya bagi penyelenggara pelayanan publik yang membatasi layanan dan menginisiasi layanan secara online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara (djkn.kemenkeu.go.id).

Salah satu pelayanan publik yang meniadakan pelayanan publik sementara yaitu Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, dimana pengumuman penghentian sementara pelayanan tatap muka disampaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) lewat surat pengumuman nomor 000/3531/436.7.17/2020. Alasan penghentian sementara pelayanan publik disebabkan adanya sejumlah pegawai yang terpapar covid-19. Namun, Pemerintah Kota Surabaya memastikan pelayanan publik tetap berjalan seperti semula, hanya teknis pemberian pelayanan yang diubah menjadi melalui online (jawapos.com).

Dengan adanya penghentian sementara pelayanan publik secara tatap muka, hal tersebut tentu membuat masyarakat mengeluhkan ketidakpuasan serta ketidaknyamanan dalam menerima pelayanan publik. Adapun keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dapat berupa syarat, mekanisme dan prosedur yang kurang dipahami, serta biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh suatu pelayanan. Beberapa keluhan tersebut tentunya akan mempengaruhi penilaian kinerja organisasi sektor publik.

Kinerja dapat dikatakan hal yang sangat penting dalam organisasi. Menurut Prawirosentono (dalam Sutrisno, 2016) Kinerja merupakan proses untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan yang tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika, maka kinerja organisasi dikatakan baik apabila mampu mengelola kegiatan instansi dan mencapai tujuannya. Menurut Mardiasmo (2009) Penilaian kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud, yaitu: (1) membantu memperbaiki kinerja pemerintah, (2) pengalokasian sumber daya, (3) mewujudkan pertanggungjawaban organisasi publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Kinerja Organisasi sektor publik dapat berjalan karena adanya suatu hubungan antar lingkup dalam organisasi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor tersebut adalah *good governance*. Menurut Sedarmayanti (2012:275) *good governance* adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan dibidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas dan kohesivitas sosial dalam masyarakat. Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuan, cita-cita Bangsa dan Negara. Dengan melaksanakan *good governance* yang baik tentu kinerja suatu organisasi akan berjalan dengan baik dan sesuai tujuan organisasi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa apabila pelaksanaan *good governance* ditingkatkan maka otomatis meningkatkan kinerja organisasi pula (Mulyawan, 2009).

Hasil penelitian Susanti (2014) mengemukakan bahwa *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Menurut penelitian Dharu dan Wahidahwati (2021) juga mengatakan bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi pemerintah daerah pada OPD Kota Surabaya. Namun, pada penelitian Wasita (2014) mengatakan bahwa pelaksanaan *good governance* tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Pemerintahan Sumatera Utara.

Selain *good governance*, faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah pengendalian internal. Menurut Hery (2013:159) pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi yang akurat serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Suseno (2010) menyatakan dengan adanya pengendalian intern maka seluruh proses kegiatan audit, review, evaluasi, pemantauan, dan kegiatan pengawasan lain terhadap organisasi dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pimpinan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Oleh karena itu diharapkan dengan sistem pengendalian internal yang efektif dan efisien akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi pemerintah.

Berdasarkan penelitian Chaniago dan Raharjo (2019) menyatakan bahwa pengendalian internal memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Sejalan dengan Penelitian Amran (2019) yang mengemukakan bahwa pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah. Tetapi menurut penelitian Desytriasih dan Priyadi (2021) mengatakan bahwa pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *good governance* dan pengendalian internal berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti secara empiris terkait pengaruh *good governance* dan pengendalian internal terhadap kinerja organisasi sektor publik.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Stewardship (*Stewardship Theory*)

Menurut Raharjo (2013) teori stewardship menggambarkan situasi dimana manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu melainkan lebih fokus terhadap hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori ini mengasumsikan hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi. Kesuksesan organisasi menggambarkan utilitas kelompok principal dan manajemen yang maksimal. Pada teori ini juga menjelaskan bahwa dalam melaksanakan tugasnya, manajemen dalam suatu organisasi bertindak sesuai dengan kebutuhan dan tujuan dari masyarakat. Dengan kata lain, suatu organisasi publik dalam melaksanakan tugasnya lebih mementingkan kepentingan masyarakat yang dapat tercapai melalui kinerja organisasi publik.

Demi meningkatkan kinerja organisasi manajer sebagai steward akan memenuhi keinginan principal untuk mencapai tujuan bersama dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Selain itu, penerapan pengendalian internal terhadap organisasi dapat meningkatkan tercapainya suatu tujuan organisasi. Sehingga jika semua faktor-faktor dijalankan maka akan menghasilkan kinerja organisasi sektor publik yang lebih baik.

Kinerja Organisasi

Secara umum, kinerja didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja diartikan sebagai hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (Edison *et al.*, 2016:176). Kinerja organisasi pemerintah digambarkan sebagai capaian sasaran atau tujuan organisasi pemerintah atas penjabaran dari visi, misi dan strategi organisasi yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan dalam kegiatan yang sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan (Dharmawan dan Supriatna, 2016).

Kinerja organisasi yang baik merupakan tujuan dari setiap perusahaan. Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standar kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan perusahaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dikembangkan sesuai dengan sudut pandang masing-masing. Prawirosentono (dalam Sutrisno, 2016:9) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, serta disiplin dan inisiatif. Menurut pendapat lain, Davis (dalam Mangkunegara, 2017:13) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja ada dua yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Good Governance

Good governance sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Secara Konseptual pengertian kata baik dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman: pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan serta keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut (Sedarmayanti, 2017:275).

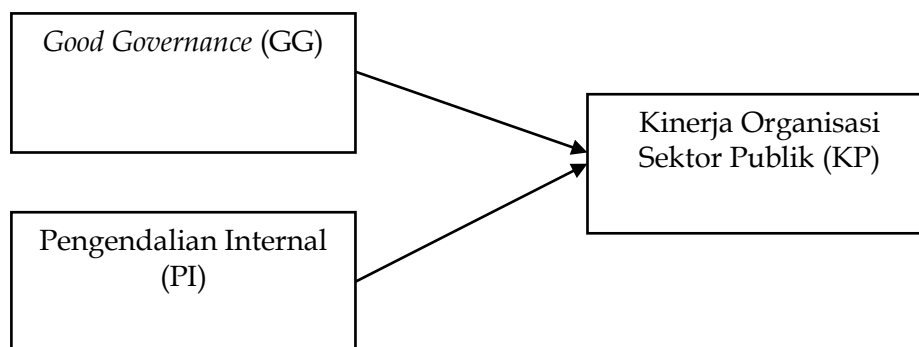
Good governance merupakan wujud dari pentingnya suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik. Dalam organisasi sektor publik, pemerintah akan berusaha melaksanakan sebaik-baiknya pembangunan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pengendalian Internal

COSO (dalam Chaniago dan Raharjo, 2019) mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dibentuk untuk memberikan keyakinan yang memadai sehubungan dengan pencapaian tujuan yang efektif dan efisien operasional yang meliputi pengukuran kinerja, profitabilitas dan pengamanan aset perusahaan kategori, keandalan laporan keuangan yang mampu mencerminkan kualitas terhadap sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi laporan keuangan baik oleh pemerintah maupun perusahaan.

Pengendalian internal merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi maupun perusahaan agar terciptanya efisiensi operasional dan berjalan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Pengendalian internal dalam suatu organisasi dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja melalui adanya perencanaan hingga pelaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu pengendalian yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan agar tujuannya dapat tercapai dengan baik.

Model Penelitian



Gambar 1
Model Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Good Governance terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik

Good governance menurut Sedarmayanti (2012) diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders* terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan berbagai sumber daya seperti sumber daya manusia, keuangan dan sumber daya alam bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, persamaan, pemerataan, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi dan integritas yang baik, profesionalisme, etos kerja dan moral yang tinggi. Beberapa karakteristik dalam pelaksanaan *good governance* tersebut merupakan tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan kegiatan pemerintah yakni pelayanan publik. Dengan adanya penerapan *good governance* diyakini dapat memberikan kontribusi yang strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut penelitian Dharu dan Wahidahwati (2021) serta Susanti (2014) mengemukakan bahwa bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi pemerintah. Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dan penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁: *Good Governance* berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik.

Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik

Pengendalian internal merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi maupun perusahaan agar terciptanya efisiensi operasional dan berjalan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Pengendalian internal dalam suatu organisasi dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja melalui adanya perencanaan hingga pelaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu pengendalian yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan agar tujuannya dapat tercapai dengan baik. Penerapan pengendalian internal yang baik dalam suatu pemerintah akan mampu menciptakan keseluruhan proses kegiatan yang baik pula, sehingga akan memberikan keyakinan bagi pemerintah bahwa aktivitas yang dilaksanakan telah berjalan sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien serta memberikan dampak positif bagi kinerja organisasi sektor publik.

Menurut hasil penelitian Chaniago dan Raharjo (2019) serta penelitian Amran (2019) mengatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah. Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₂: Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan menerapkan metode survei melalui kuesioner. Pendekatan kuantitatif menurut Indriantoro dan Supomo (2016) menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

Dalam penelitian ini, lingkup objek penelitian yang ditetapkan penulis sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu pengaruh *good governance* dan pengendalian internal. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur sebanyak 30 orang.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampling total dimana seluruh populasi yang ada menjadi sampel penelitian dikarenakan jumlah populasi yang ada pada penelitian ini relative kecil yaitu sebanyak 30 orang. Menurut Sugiyono (2014:142) Sampling total adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Penelitian seluruh elemen populasi bisa disebut juga sensus atau sampel jenuh, karena jumlah populasi berada dibawah 100 sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sama dengan jumlah populasi.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa data kuesioner, peneliti menyebarkan kuesioner kepada pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur. Kuesioner yang disebarakan berupa beberapa daftar pertanyaan mengenai *good governance* dan pengendalian internal serta kinerja organisasi sektor publik. Peneliti menggunakan pengukuran indikator-indikator variabel independen maupun dependen dengan menggunakan skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2014:132) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena-fenomena sosial yang terjadi.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Good Governance

Good governance didefinisikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik, dimana dapat dikatakan baik jika penyelenggaraan dalam urusan kesejahteraan masyarakatnya telah melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki dengan optimal. Pengukuran variabel dengan melakukan survei menggunakan penyebaran kuesioner yang mengadopsi penelitian dari Dharu dan Wahidahwati (2021).

Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan suatu cara yang dilakukan untuk mengarahkan dan mengawasi lingkup organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi setiap organisasi sebagai penyedia layanan publik. Pengukuran variabel dengan melakukan survei menggunakan penyebaran kuesioner yang mengadopsi penelitian dari Claudya (2020).

Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi sektor publik berfokus pada bagaimana pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan dan atau produk publik yang dihasilkan. Pengukuran variabel dengan melakukan survei menggunakan penyebaran kuesioner yang mengadopsi penelitian dari Claudya (2020).

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa analisis deskriptif merupakan metode analisis data statistik yang digunakan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisis deskriptif terdiri dari pertanyaan kuesioner dan demografi responden yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yaitu *good governance* dan pengendalian internal sebagai variabel independen dan kinerja organisasi sektor publik sebagai variabel dependen Variabel tersebut disajikan untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum, dan standar deviasi.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu pertanyaan kuesioner yang disebarakan kepada responden dan memastikan bahwa masing-masing item mampu mengukur variabel yang telah disusun dan ditetapkan dalam penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur sedangkan untuk alat ukurnya dikatakan valid bergantung pada kemampuan alat ukur tersebut dalam mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki. Penentuan pengukuran uji validitas menurut Ghazali (2016:53) yaitu: (a) Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan dikatakan valid, (b) Jika r hitung \leq r tabel, maka pertanyaan dikatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana jawaban dari kuesioner tersebut memiliki kesamaan atau konsistensi yang digunakan pada waktu yang berbeda (Ghozali, 2016). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*, yang nilainya akan dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang diterima. Adapun kriteria dalam pengukuran reliabilitas sebagai berikut: (a) Jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0,6 maka instrumen penelitian dikatakan reliabel, (b) Jika nilai Cronbach Alpha $<$ 0,6 maka instrumen penelitian tidak reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Ghozali (2016) mengatakan analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh atau hubungan beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Bentuk umum dari perumusan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KP = \alpha + \beta_1 GG + \beta_2 PI + e$$

Keterangan:

- KP : Kinerja Organisasi Sektor Publik
- α : Konstanta
- β_1, β_2 : Koefisien Regresi
- GG : *Good Governance*
- PI : Pengendalian Internal
- e : *Error term* atau faktor pengganggu

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaran sebuah data. Menurut Ghazali (2016:154) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan terikat memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis grafik normal *probability plot* dan *Kolmogorov-Smirnov*. Uji Normalitas dengan menggunakan grafik *probability plot* dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normal. Sedangkan untuk uji normalitas yang menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat dari nilai signifikansi

$\geq 5\%$ atau 0,05, maka data tersebut berdistribusi normal. Apabila nilai signifikansi $< 5\%$ atau 0,05, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tidak akan terjadi korelasi di antara variabel independen. ketentuan pengukuran uji multikolinearitas menurut Ghozali (2016:105) sebagai berikut: (a) Jika nilai Tolerance $\geq 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji, apabila nilai tolerance $< 0,10$ maka terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji. (b) Jika VIF ≥ 10 maka dinyatakan suatu data tersebut terjadi multikolinearitas, apabila VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:103) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan Uji Glejser. Pengukuran menggunakan uji glejser memiliki ketentuan sebagai berikut: (a) Apabila tingkat signifikan diatas 5% atau 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas, (b) Bila tingkat signifikan dibawah 5% atau 0,05, maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Nilai t

Uji nilai t atau uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Hipotesis akan diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi α sebesar 5% atau 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut : (a) Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak, (b) Jika nilai signifikansi $t \leq 0,05$ maka hipotesis diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:95). Nilai (R^2) mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar R^2 (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut, artinya dapat dikatakan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen dan semakin mendekati 0, maka variabel independen tidak dapat menjelaskan variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis data deskriptif memiliki tujuan untuk menguraikan hasil analisis tanggapan kuesioner yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yaitu *good governance* dan pengendalian internal sebagai variabel independen dan kinerja organisasi sektor publik sebagai variabel dependen. Statistik deskriptif pada penelitian ini terdiri atas nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standard deviation*). Hasil pengolahan data statistik deskriptif variabel penelitian terlihat dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Good Governance (GG)	21	39	57	48,62	5,064
Pengendalian Internal (PI)	21	30	49	39,71	4,671
Kinerja Organisasi Sektor Publik (KP)	21	24	40	33,05	4,421
Valid N (listwise)	21				

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1 diatas, hasil uji statistik deskriptif dapat dijelaskan bahwa pada kinerja organisasi sektor publik menunjukkan jawaban minimum dari 21 responden sebesar 24, nilai maksimum sebesar 40 dengan standar deviasi sebesar 4,421 dan rata-rata total jawaban sebesar 33,05. Variabel *good governance* memperoleh nilai minimal 39, nilai maksimal 57, standar deviasi 5,064 dan rata-rata sebesar 48,62. Pengendalian internal memperoleh nilai minimal 30, nilai maksimal 49, standar deviasi 4,671 dan rata-rata sebesar 39,71. Dari penjelasan tersebut menunjukkan rata-rata responden memberikan jawaban setuju atas semua pernyataan dari variabel *good governance*, pengendalian internal dan kinerja organisasi sektor publik.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu pertanyaan kuesioner yang disebarkan kepada responden. Penentuan pengukuran uji validitas menurut (Ghozali, 2016:53). Hasil pengujian validitas disajikan dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Good Governance (GG)	GG1	,527	,433	Valid
	GG2	,707	,433	Valid
	GG3	,655	,433	Valid
	GG4	,504	,433	Valid
	GG5	,478	,433	Valid
	GG6	,442	,433	Valid
	GG7	,456	,433	Valid
	GG8	,646	,433	Valid
	GG9	,495	,433	Valid
	GG10	,649	,433	Valid
	GG11	,523	,433	Valid
	GG12	,533	,433	Valid
	GG13	,545	,433	Valid
Pengendalian Internal (PI)	PI1	,732	,433	Valid
	PI2	,768	,433	Valid
	PI3	,856	,433	Valid
	PI4	,528	,433	Valid
	PI5	,710	,433	Valid
	PI6	,665	,433	Valid
	PI7	,768	,433	Valid
	PI8	,667	,433	Valid
	PI9	,792	,433	Valid
	PI10	,707	,433	Valid
Kinerja Organisasi Sektor Publik (KP)	KP1	,955	,433	Valid
	KP2	,929	,433	Valid
	KP3	,901	,433	Valid
	KP4	,840	,433	Valid
	KP5	,895	,433	Valid
	KP6	,881	,433	Valid
	KP7	,905	,433	Valid

KP8	,913	,433	Valid
-----	------	------	-------

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji validitas diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan yang mengukur variabel *good governance*, pengendalian internal dan kinerja organisasi adalah valid karena $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ sebesar 0,433.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana jawaban dari kuesioner tersebut memiliki kesamaan atau konsistensi yang digunakan pada waktu yang berbeda (Ghozali, 2016). Hasil uji reliabilitas terlihat dalam Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Good Governance</i>	,781	Reliabel
Pengendalian Internal	,892	Reliabel
Kinerja Organisasi Sektor Publik	,967	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3 diatas, diketahui nilai cronbach's alpha atas variabel *good governance* sebesar 0,781, pengendalian internal sebesar 0,892 dan kinerja organisasi sektor publik sebesar 0,967. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena nilai cronbach's alpha $> 0,6$.

Analisis Regresi Linear Berganda

Ghozali (2016) mengatakan analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh atau hubungan beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan regresi linier berganda disajikan dalam Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	,947	6,580		,144	,887
	GG	,441	,173	,506	2,554	,019
	PI	,748	,133	,790	5,617	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi Sektor Publik.

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil pengujian data pada Tabel 4 diatas, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KP = 0,947 + 0,441GG + 0,748PI + e$$

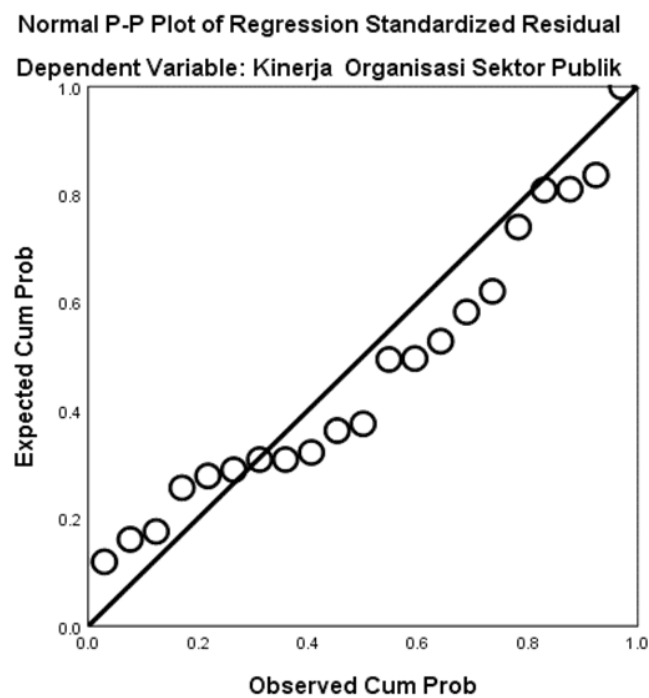
Hasil persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut: nilai konstanta (α) diketahui sebesar 0,947. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel *Good Governance* (GG) dan pengendalian internal (PI) memiliki nilai=0 maka nilai prediksi atas kinerja organisasi sektor publik (KP) sebagai variabel dependen sebesar 0,947. Nilai koefisien regresi variabel *good governance* diketahui sebesar 0,441. Nilai tersebut menunjukkan hasil positif yang artinya variabel *good governance* memiliki hubungan searah dengan kinerja organisasi sektor

publik. Hal ini mengindikasikan bahwa jika nilai *good governance* suatu organisasi sektor publik meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja organisasi sektor publik. Nilai koefisien regresi variabel pengendalian internal diketahui sebesar 0,748. Nilai tersebut menunjukkan hasil positif yang artinya variabel pengendalian internal memiliki hubungan searah dengan kinerja organisasi sektor publik. Hal ini mengindikasikan bahwa jika nilai pengendalian internal suatu organisasi sektor publik meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja organisasi sektor publik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas menurut Ghozali (2016:154) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan terikat memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis grafik normal probability plot. Hasil uji normalitas terlihat pada Gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2
Hasil Uji Normalitas
Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan pada grafik Normal P-P Plot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain menggunakan metode grafik probability plot, uji normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* terlihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas
One-Sample-Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		21
Normal Parameters ^{a b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,68015189
Most Extreme Differences	Absolute	,155
	Positive	,155
	Negative	-,107
Test Statistic		,155
Asymp.Sig. (2-tailed)		,200 ^{c d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 5 diatas, menunjukkan nilai signifikansi Asimp sebesar $0,200 \geq 5\%$ atau 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Hasil uji multikolinearitas disajikan dalam Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	<i>Good Governance</i>	,706	1,417
	Pengendalian Internal	,706	1,417

- a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi Sektor Publik.

Sumber: Data Primer diolah, 2022.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 6 diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yaitu *good governance* dan pengendalian internal memiliki nilai tolerance sebesar 0,706 atau nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,417 atau nilai VIF < 10 , sehingga variabel independen dalam model persamaan regresi pada penelitian ini tidak memiliki gejala multikolinearitas dan layak untuk digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:103) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan dalam Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,283	4,539		,294	,772
	GG	,101	,098	,278	1,028	,317
	PI	-,108	,107	-,275	1,015	,323

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 7 diatas, menunjukkan nilai signifikansi variabel *Good Governance* (GG) sebesar 0,317 dan Pengendalian Internal (PI) sebesar 0,323, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansi semua variabel lebih dari 5% atau 0,05.

Uji Hipotesis

Uji Nilai t

Uji nilai t atau uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Hasil uji nilai t disajikan dalam Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Nilai t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,947	6,580		,144	,887
	GG	,441	,173	,506	2,554	,019
	PI	,748	,133	,790	5,617	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi Sektor Publik.

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji nilai t pada Tabel 8 diatas, dapat diperoleh: (1) Pengujian pengaruh *good governance* terhadap kinerja organisasi sektor publik menghasilkan nilai signifikansi 0,019 atau nilai signifikansi < 0,05, sehingga dapat dinyatakan H₁ diterima atau variabel *good governance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik. (2) Pengujian pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja organisasi sektor publik menghasilkan nilai signifikansi 0,000 atau nilai signifikansi < 0,05, sehingga dapat dinyatakan H₂ diterima atau variabel pengendalian internal secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:95). Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) disajikan dalam Tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,795	,633	,592	2,825

a. Predictors: (Constant), Pengendalian Internal, Good Governance

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 9 diatas menunjukkan bahwa koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *R square* (R²) yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,633 atau 63,3%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel *good governance* dan pengendalian internal mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur sebesar 63,3% sedangkan sisanya 36,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model.

Pembahasan

Pengaruh *Good Governance* terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik

Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis pertama H₁ yang menyatakan bahwa *good governance* berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sektor publik dapat diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji nilai t memperoleh tingkat signifikansi 0,019 atau nilai signifikansi < 0,05. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *good governance* dalam suatu organisasi sektor publik maka kinerja organisasi sektor publik akan berjalan dengan baik dan sesuai tujuan organisasi. Artinya variabel *good governance* memiliki peran yang sangat penting dalam tata kelola organisasi sektor publik. Dengan adanya penerapan *good governance* pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur memberikan kontribusi yang strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional serta lebih meningkatkan pelayanan kepada publik. Apabila suatu organisasi sektor publik mengimplementasikan *good governance* berarti penyelenggaraan organisasi tersebut mendasarkan diri pada prinsip-prinsip partisipasi, pemerintahan berdasarkan hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis dan saling keterkaitan sehingga dapat memaksimalkan kinerja organisasi sektor publik.

Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik

Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis kedua H₂ yang menyatakan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sektor publik dapat diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji nilai t memperoleh tingkat signifikansi 0,000 atau nilai signifikansi < 0,05. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pengendalian internal suatu organisasi sektor publik maka dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi sektor publik. Artinya pengendalian internal memiliki peran yang sangat penting dalam mengarahkan dan mengawasi lingkup organisasi agar berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi sektor publik sebagai penyedia layanan. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur telah menerapkan pengendalian internal dengan baik, sehingga keseluruhan proses kegiatan telah berjalan sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Apabila pengendalian internal diterapkan secara efektif dan efisien dalam suatu organisasi sektor publik melalui adanya perencanaan hingga pelaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya maka tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) *Good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *good governance* dalam suatu organisasi sektor publik maka kinerja organisasi sektor publik akan berjalan dengan baik dan sesuai tujuan organisasi. Artinya variabel *good governance* memiliki peran yang sangat penting dalam tata kelola organisasi sektor publik. Dengan adanya penerapan *good governance* pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur memberikan kontribusi yang strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional serta lebih meningkatkan pelayanan kepada publik. (2) Pengendalian internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal memiliki peran yang sangat penting dalam tata kelola organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi sektor publik. Artinya pengendalian internal memiliki peran yang sangat penting dalam mengarahkan dan mengawasi lingkup organisasi agar berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi sektor publik sebagai penyedia layanan. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur telah menerapkan pengendalian internal dengan baik, sehingga keseluruhan proses kegiatan telah berjalan sesuai dengan tolak ukur yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner, sehingga data yang terkumpul hanya terbatas pada pendapat responden dan jawaban dari kuesioner memiliki kemungkinan terjadinya bias yang disebabkan karena adanya perbedaan persepsi antara peneliti dengan responden mengenai pernyataan-pernyataan yang diajukan. (2) Pada penelitian ini, jumlah sampel yang dapat digunakan yaitu sebanyak 21 kuesioner dengan tingkat pengembalian sebesar 70%. Hal ini dikarenakan beberapa pegawai dipindahtugaskan untuk pelayanan di kantor kelurahan.

Saran

Berdasarkan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan tentang pengaruh *good governance* dan pengendalian internal terhadap kinerja organisasi sektor publik, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut: (1) Penelitian hanya dilakukan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya Timur, sehingga hasil penelitian tidak dapat disamakan untuk organisasi pemerintah yang lain, oleh sebab itu disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah sampel dengan memperluas penelitian pada objek yang lain, (2) Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah metode lain selain kuesioner, seperti melakukan wawancara secara langsung dengan responden untuk meningkatkan pemahaman responden serta hasil yang diperoleh lebih terarah dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi, (3) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain yang masih mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik misalnya pemanfaatan teknologi informasi, akuntabilitas, gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Amran, A. 2019. Pengaruh Pengendalian Internal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Instansi Pemerintah: Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Palopo. *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo* 5(1): 1-19.

- Basuki, R. 2020. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dimasa Pandemi. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkl-pontianak/bacaartikel/14078/Penyelenggaraan-Pelayanan-Publik-Dimasa-Pandemi.html>. 13 Oktober 2021 (12:35).
- Chaniago, D.R. dan I.B. Raharjo. 2019. Pengaruh Pengendalian Internal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap kinerja organisasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 8(3): 1-16.
- Claudya, J.B. 2020. Pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap Kinerja Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dengan Akuntabilitas Publik sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta.
- Desytriasih, M. dan M.P. Priyadi. 2021. Pengaruh Akuntabilitas, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Pengendalian Internal terhadap kinerja organisasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 10(6):1-17.
- Dharmawan, T. dan N. Supriatna. 2016. Pengaruh Implementasi Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan* 4(1): 941-948.
- Dharu, H.S.D. dan Wahidahwati. 2021. Pengaruh Good Governance, Komitmen Organisasi dan Pengawasan Internal terhadap Kinerja OPD: Budaya Organisasi sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 10(4): 1-24.
- Edison, E., dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariative dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ginancar, D. 2020. *Ada Pegawai Terpapar Covid-19, Pelayanan UPTSA Siola Tutup Sementara*. Jawapos. 24 Agustus. Surabaya.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hery. 2013. *Auditing (Pemeriksaan Akuntansi 1)*. Cetakan Pertama. CAPS. Jakarta.
- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. BPF. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 2003. Jakarta.
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Cetakan Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Mulyawan, B. 2009. Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Palembang). *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Raharjo, E. 2013. Teori Keagenan dan Teori Stewardship dalam Perspektif Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi* 2(1): 37-46.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bagian Ketiga. Edisi Revisi. CV Mandar Maju. Bandung.
- _____. 2017. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Cetakan Keempat. Refika Aditama. Bandung.
- Sinambela, L.P., dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Cetakan ke-6. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Susanti, I. 2014. Pengaruh *Good Governance*, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern terhadap Kinerja Organisasi (Studi SKPD Kabupaten Siak). *Disertasi*. Universitas Riau. Pekanbaru.

- Suseno, A. 2010. Pengaruh Penempatan Karyawan terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Diploma thesis*. Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Wasita, N. 2014. Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* dan Reformasi Birokrasi terhadap Kinerja Organisasi pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Utara. *Skripsi*. Universitas Negeri Medan. Medan.