

EVALUASI KEBERHASILAN PENANGANAN COVID-19 PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

Estiningtyastuti

Prodi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swasta Mandiri

E-mail: estiningtyastuti@stas.ac.id

Abstract: *This study aims to evaluate the successful handling of covid-19 in surakarta city government. There were 136 respondents involved in this study obtained from questionnaires with a likert scale of 1-5. The study used gedeeltelike minste vierkante (PLS) to test structural hypotheses. This research has been through tests of validity and reliability then declared geldige and reliable. Of the 8 hypotheses compiled in this study there were 6 hypotheses accepted and 2 rejected. The measurement results show that the quality of service affects accountability; quality of service affects the performance of environmental management; internal business processes affect the performance of environmental management; policies and implementations affect accountability; policies and implementations affect the performance of environmental management; and the performance of environmental management has an effect on the performance of the surakarta city government in tackling the covid-19 pandemic crisis. While internal business processes have no effect on accountability; accountability has no effect on government performance. This is because accountability is a mandatory or mandatory activity so that good poor government performance can not be affected by accountability. Novelty produced in this study is the process of evaluating the success of government performance in times of crisis by involving elements of internal business processes and environmental management. The recommendation given by researchers is the need to improve the performance of environmental management in the implementation up to the process and process of monitoring and evaluation. In addition, accountability needs to be optimized, consistently to the realm of outcome and impact.*

Keywords: *quality of service; internal business processes; environmental management performance; accountability; government performance*

1. PENDAHULUAN

World Healty Organization (WHO) merupakan organisasi kesehatan dunia, telah mengumumkan bahwa Covid-19 merupakan penyakit menular. Negara Indonesia merupakan salah satu negara terdampak penyebaran virus tersebut yang menyebabkan beberapa pemerintah daerah di Indonesia menetapkan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Terdapat beberapa pemerintah kota yang menetapkan kejadian luar biasa melalui surat edaran pemerintah daerah, salah satunya yaitu pemerintah kota Surakarta. Pemerintah Kota Surakarta telah menetapkan kejadian luar biasa (KLB) melalui Surat Edaran Wali Kota Surakarta Nomor 441.1/668 Tahun 2020 mengenai kebijakan Pemerintah Kota Surakarta menghadapi Covid-19. Pada bulan maret 2020

pemerintah Kota Surakarta telah menerbitkan beberapa kebijakan dalam menanggulangi covid-19, diantaranya yaitu Keputusan Walikota Surakarta Nomor 950/29 Tahun 2020 mengenai penggunaan anggaran belanja tidak terduga untuk penanganan tanggap darurat KLB, Keputusan Walikota Nomor 645.3/40 Tahun 2020 tentang rumah sakit rujukan penanggulangan penyakit infeksi, dan Keputusan Walikota nomor 443.05/30 Tahun 2020 tentang gugus depan percepatan penanganan Covid-19 Kota Surakarta. Kebijakan pemerintah Kota Surakarta tersebut merupakan tindak lanjut dari Surat Edaran Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Nomor 440/2436/SJ/2020 Tentang pencegahan covid-19 di lingkungan Pemerintah Daerah dan Maklumat Kapolri No. Mak/2III/2020 Tentang Kepatuhan Terhadap kebijakan pemerintah dalam penanganan penyebaran Covid-19.

Kebijakan pemerintah tersebut merupakan salah satu bentuk tanggapan pemerintah kota dalam rangka menanggulangi Covid-19. Kebijakan pemerintah kota Surakarta telah mengubah berbagai macam aktivitas di lingkungan pemerintah kota. Salah satu aktivitas yang mengalami perubahan yaitu aktivitas aparatur sipil negara (ASN) di Pemerintah Kota Surakarta. Perubahan yang terjadi yaitu adanya aktivitas-aktivitas yang semula dilakukan offline kemudian dilakukan secara daring, kepatuhan protocol kesehatan, membatasi aktivitas kerumunan, dan adanya rapat yang dilakukan terbatas dan secara *daring*. Pandemi Covid-19 berdampak pada krisis kesehatan yang pada akhirnya membawa negara-negara yang terdampak mengalami resesi ekonomi (Shibata, 2020). Adanya pandemi covid-19 membawa perekonomian nasional maupun daerah mengalami perlambatan. Berdasarkan badan pusat statistic (BPS) perekonomian Indonesia kuartal I tahun 2020 bertumbuh hanya sebesar 2,97% kemudian pada kuartal II tahun 2020 mengalami penurunan sebesar -5,32%. Pemerintah Republik Indonesia membuat kebijakan dalam rangka menjaga stabilitas sistem keuangan nasional melalui UU No. 2 Tahun 2020 tentang kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas sistem keuangan untuk penanganan Covid-19. Salah satu implementasi kebijakan tersebut yaitu pengelolaan keuangan daerah dengan adanya pemusatan dan pengalokasian kembali (APBD) Anggaran pendapatan belanja daerah (Rabbani, 2020).

UU No. 2 Tahun 2020 mengamanahkan pemerintah daerah memiliki hak sepenuhnya untuk mengatur tata kelola keuangan dalam rangka memenuhi kebutuhan daerah. Walikota Surakarta melalui media online suara merdeka pada tanggal 2 Mei 2020 menyampaikan bahwa realokasi APBD 2020 untuk Covid-19 sebesar 277 milyar. Pada tanggal 14 oktober 2020 dimuat pada situs dprd.surakarta.go.id pemerintah Kota Surakarta mengesahkan postur anggaran APBD, sebesar 328 miliar dialokasikan untuk pelayanan dasar masyarlat dalam rangka pemulihan ekonomi pada masa pandemi covid-19. Adanya realokasi dan pemusatan pengelolaan keuangan mengharapkan adanya optimalisasi OPD agar dapat memenuhi belanja operasional dalam penanganan covid-19. Selain itu adanya pandemic covid-19 diharapkan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai bentuk dukungan dan kehadiran pemerintah dalam pemulihan pertumbuhan ekonomi masyarakat (Rabbani, 2020).

Penelitian (Amos et al., 2021) menjelaskan bahwa adanya optimalisasi proses bisnis internal, pembelajaran, dan kualitas pelayanan dapat memberikan peningkatan kinerja organisasi dan keuangan yang baik. Tata kelola Pemerintahan pada masa pandemi covid-19 mengharapkan peningkatan kompetensi kegawai yang berkerja secara kolaboratif dan tingkat fleksibilitas yang tinggi serta manajemen disaster dan konflik yang baik (Velasques & Lara, 2021). Faktor keberhasilan pemerintah dalam menghadapi keterbatasan, akibat pandemic covid-19 ditunjukkan adanya kualitas pelayan konsisten dan kebijakan responsif demi terciptanya lingkungan yang kondusif. Selain itu, keberhasilan dalam menangani covid-19 ditunjukkan adanya kepastian pemerintah dalam mengendalikan ekosistem *epidemic* baik melalui kebijakan, peningkatan

pelayanan publik, maupun alokasi anggaran (Kang et al., 2021). Penelitian (Mihail & Kloutsiniotis, 2016) menunjukkan bahwa penerapan *High Performance Work System* pada internal organisasi merupakan upaya strategi untuk meningkatkan kinerja dalam menghadapi kejadian yang tidak terduga melalui optimalisasi kompetensi dan praktik sumber daya manusia, ketrampilan, komitmen serta fleksibilitas. Pendekatan manajerial merupakan strategi yang prospektif dalam membawa organisasi melakukan pembenahan menuju tataran *new normal* organisasi, melalui optimalisasi pada kualitas pelayanan, bisnis proses internal dan adanya implementasi kebijakan (Ivanov & Dolgui, 2021).

Good Governance menjadi fokus perhatian peneliti untuk menilai keberhasilan pemerintahan pada masa krisis. *Good Governance* adalah prinsip tata kelola yang mengacu pada adanya kerjasama pemerintahan dan warga negara. Keberhasilan pemerintahan dalam suatu negara ditunjukkan dengan adanya partisipasi masyarakat yang aktif dalam memberikan kontribusi baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur (Keping, 2018). *Good Governance* adalah tata kelola pemerintahan yang merupakan mekanisme praktis yang diatur melalui adanya pembuat kebijakan, administrasi, fungsi pengawasan serta adanya pertanggungjawaban kepada publik (Nag, 2018). Terdapat 6 dasar adanya *Good Governance* (Keping, 2018) yaitu: legitimasi, transparansi, akuntabilitas, dasar hukum/kebijakan, responsibilitas, dan efektivitas.

Evaluasi keberhasilan pemerintah sangat diperlukan secara khusus dalam menanggulangi adanya krisis masa pandemi dan pemulihan ekonomi, hingga pada akhirnya dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut (Wang et al., 2017) menyebutkan bahwa kunci keberhasilan pemerintahan dilihat dari adanya perubahan aktivitas yang menjadi lebih baik, adanya pengambilan keputusan yang tegas, terdapat tingkat kepatuhan tinggi terhadap kebijakan, dan kinerja yang ditunjukkan pada adanya output dan dampak kepada masyarakat. Napitupulu (2017) menemukan 15 *critical success factors* yaitu tersedianya infrastruktur, aktivitas kelembagaan, kepemimpinan, kebijakan, pengelolaan aplikasi, manajemen perubahan, budaya organisasi, investasi TI, kolaborasi, perencanaan, komunikasi, sosialisasi, *business process reengineering*, manajemen proyek dan keterlibatan *stakeholder*.

Proses Bisnis Internal merupakan serangkaian aktivitas internal manajemen dalam menjalankan fungsinya secara terintegrasi yang bertujuan untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Perilaku pegawai dalam Proses Bisnis Internal suatu perusahaan dapat dilihat dari ketersediaan *High Performance Work System*. *High performance work system* (HPWS) merupakan suatu proses terintegrasi yang menunjukkan adanya perilaku pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab (Baik et al., 2019). HPWS dapat dinilai berdasarkan adanya pelatihan, alokasi sumber daya, keterlibatan pemimpin, dukungan manajerial dan *insentive* yang diperoleh pegawai.

Penelitian ini memasukkan kinerja keuangan ditunjukkan dengan adanya akuntabilitas pemerintahan dan manajemen lingkungan. Peraturan pemerintah Republik Indonesia No 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (SAKIP) menetapkan 5 indikator akuntabilitas kinerja yaitu; Spesifik (*specific*), data terukur (*measurable*), dapat dicapai (*attainable*), berjangka waktu tertentu (*time bound*), dapat dipantau dan dikumpulkan (*trancable*). Dalam peraturan tersebut informasi keluaran (SAKIP) yaitu Pencapaian tujuan dan sasaran, realisasi target kinerja keseluruhan, penjelasan atas pencapaian, perbandingan capaian kinerja dan program. Sedangkan manajemen lingkungan, menurut *International Standard Organisation* (ISO) 14001, merupakan proses identifikasi, pengelolaan, pemantauan dan pengendalian isu mengenai lingkungan (Todaro et al., 2020). Penerapan manajemen lingkungan dalam pemerintahan merupakan komitmen utama agar tidak terjadi pencemaran virus Covid-19 (Kang et al., 2021). Indikator manajemen

lingkungan pemerintah dalam mengantisipasi penyebaran covid-19 yaitu dengan cara adanya pengawasan terhadap lingkungan, anjuran protocol kesehatan, kesiagaan tenaga medis, pencegahan adanya polusi, dan proses evaluasi serta perbaikan yang berkelanjutan (Kang et al., 2021).

Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat luas oleh organisasi publik atau pemerintahan dan menempatkan masyarakat sebagai subjek yang diberi kepuasan, kesejahteraan dan perlindungan atas keberadaan organisasi tersebut (Osborne et al., 2013). Pada era *new normal* setelah adanya pandemi covid-19, standar pelayanan merupakan tolak ukur kinerja pemerintah daerah, upaya meningkatkan efektivitas, dan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Rohman & Larasati, 2020). Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan memberikan layanan informasi. Terdapat beberapa hal yang perlu dijalankan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu optimalisasi sumber daya secara efektif dan efisien (Nofianti & Suseno, 2014; Susanti & Noor, 2020).

Pada masa pandemi covid-19, perubahan aktivitas terjadi pada semua elemen organisasi tidak terkecuali pada pemerintah Kota Surakarta. Hingga saat ini pemerintah kota Surakarta dalam tahap melakukan pembenahan pemulihan ekonomi masyarakat melalui pelayanan publik dan alokasi APBD yang menitikberatkan pada kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Selain itu, pemerintah juga dituntut untuk memberikan kinerja yang baik melalui laporan kinerja dan akuntabilitas pemerintah daerah. Sesuai dengan amanah Peraturan Presiden No 29 Tahun 2014 tentang sistem akuntabilitas kinerja yang mengharuskan pemerintah daerah memberikan informasi laporan transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji keberhasilan pemerintah Kota Surakarta dalam penanganan Covid-19 melalui indikator kualitas pelayanan, proses bisnis internal, dan kebijakan pemerintah daerah (Amos et al., 2021); Ivanov & Dolgui, 2021; Mihail & Kloutsiniotis, 2016). Penelitian ini memasukkan indikator akuntabilitas dan manajemen lingkungan (Kang et al., 2021; Susanti & Noor, 2020; Velasques & Lara, 2021) dalam mengukur kinerja pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah membangun model evaluasi keberhasilan manajemen tata kelola pemerintah daerah dalam menangani pandemi covid-19.

Hipotesis penelitian

- H1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Akuntabilitas pemerintah kota Surakarta pada masa pandemic Covid-19.
- H2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen lingkungan di pemerintah kota Surakarta pada masa pandemic covid-19.
- H3. Proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas pemerintah kota Surakarta pada masa pandemic covid-19.
- H4. Proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen lingkungan di pemerintah kota Surakarta pada masa pandemic covid-19.
- H5. Kebijakan dan implementasi berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas pemerintah kota Surakarta pada masa pandemic covid-19.
- H6. Kebijakan dan implementasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen lingkungan di pemerintah kota Surakarta pada masa pandemic covid-19
- H7. Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah kota Surakarta pada masa pandemic covid-19

H8. Kinerja manajemen lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah kota Surakarta pada masa pandemic covid-19

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (Apuke, 2017) yaitu pendekatan statistik dengan melakukan pengujian empiris berdasarkan data yang diperoleh. Data penelitian diperoleh dari kuesioner yang telah disebar di 3 organisasi pemerintah daerah (OPD) pemerintah Kota Surakarta yaitu Badan perencanaan, pembangunan dan penelitian daerah (BAPPEDA), Sekretariat biro Administrasi Pembangunan, dan Dinas Lingkungan Hidup. Kuesioner yang dibagikan sebanyak 150 kuesioner dengan skala likert 1-5.

Definisi operasional dan pengukuran variabel

- 1) Kualitas pelayanan (X^1), meliputi kualitas pemerintah dalam pelaksanaan kegiatan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan memberikan layanan informasi.
- 2) Proses bisnis internal (X^2), dinilai dengan instrumen *High performance Work system* yang meliputi adanya aktivitas pelatihan, alokasi sumber daya, keterlibatan pimpinan, dukungan manajerial (sumberdaya) dan *insentive* yang diperoleh pegawai.
- 3) Kebijakan dan implementasi (X^3), dinilai berdasarkan persepsi pegawai atas adanya kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah, respons/tindak lanjut atas kebijakan pusat, pelaksanaan dan distribusi kebijakan di setiap elemen organisasi pemerintah daerah, tindak lanjut kebijakan, proses monitoring dan evaluasi.
- 4) Akuntabilitas (Y^1), dinilai berdasarkan persepsi spesifikasi pelaporan (*spesific*), pengukuran (*measurable*), dapat dicapai (*attainable*), berjangka waktu tertentu (*time bound*), dapat dipantau dan dikumpulkan (*trancable*).
- 5) Kinerja manajemen lingkungan (Y^2), dilihat berdasarkan (Kang et al., 2021) yaitu persepsi pegawai mengenai pengawasan terhadap lingkungan, pemberian peringatan dan ajuran protocol kesehatan secara luas dan konsisten, kesiagaan tenaga medis, pencegahan adanya polusi, dan proses evaluasi serta perbaikan yang berkelanjutan.
- 6) Kinerja pemerintah (Y^3), diukur dengan pendekatan *good government* yaitu persepsi legitimasi, transparansi, akuntabilitas, dasar hukum/kebijakan, tanggungjawab, dan efektivitas.

Metode analisis data

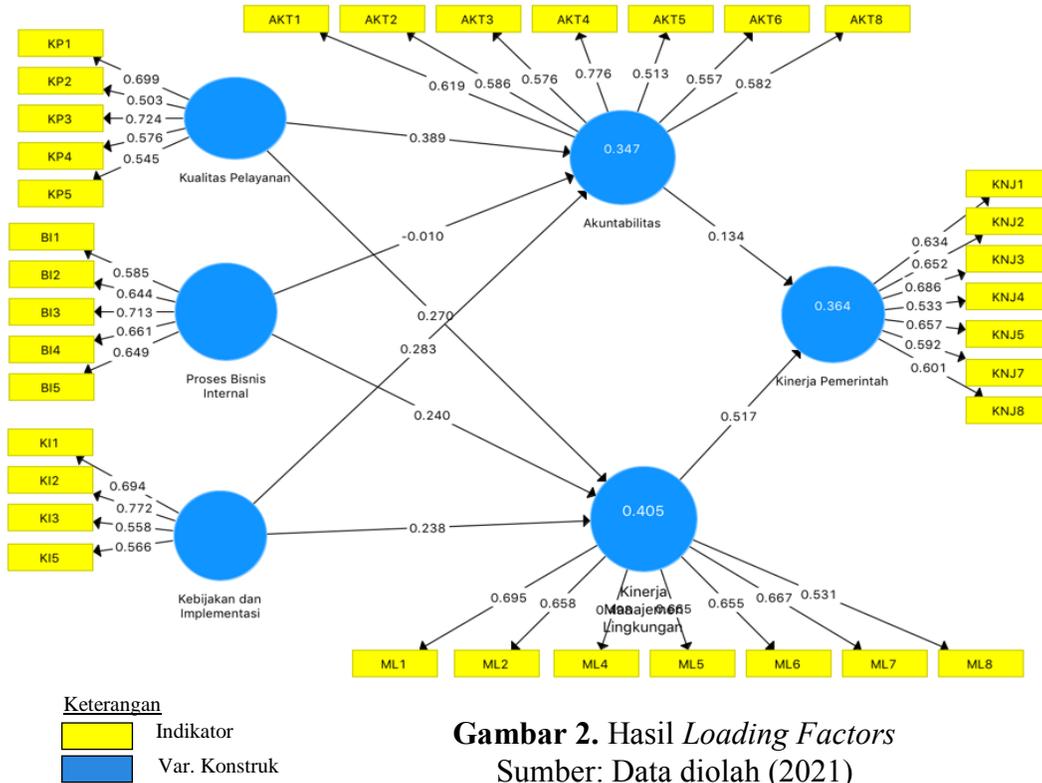
Penelitian ini menggunakan metode *Structure equation modeling* (SEM) untuk menguji kesesuaian model, validitas dan reliabilitas, serta *path analysis* dengan pendekatan (PLS) *Partial Least Square* (Sun et al., 2018). *Covergent Validity* dengan nilai (Average Variance Extracted) dikatakan memenuhi jika nilai AVE > 0,5. *Covergent Validity* juga diukur dengan *loading factor* menggunakan batas pengukuran > 0,5. *Discriminant validity* dinilai berdasarkan nilai *cross loading*, dikatakan baik jika pengukuran pada konstruk lebih besar daripada konstruk lain. Reliabilitas diukur dengan Composite reliability dikatakan memenuhi kriteria reliabilitas jika nilai CR > 0,7 (Ghozali, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Outer model

Kuesioner yang disebar dalam penelitian sebanyak 150 lembar, kemudian kembali 136 lembar. Data kuesioner tersebut kemudian digunakan untuk melakukan analisis dengan pendekatan *Partial Least Square*. Di bawah ini merupakan gambar model struktural beserta hasil Loading faktor yang dilakukan.



Gambar 2. Hasil Loading Factors
Sumber: Data diolah (2021)

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *Convergent Validity* yang ditunjukkan pada *loading faktor* setiap indikator dalam semua variabel konstruk menunjukkan nilai lebih dari 0,5 (> 0,5). Hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat hubungan baik pada setiap indikator terhadap suatu konstruk variabel. Indikator dalam penelitian dapat menjelaskan variabel konstruk.

Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa indikator pada semua variabel konstruk memiliki nilai > 0,05. Sebagai contoh dalam kualitas pelayanan (KP1: 0,699; KP2: 0,503; KP3: 0,724, dst). Hal tersebut menunjukkan indikator dalam variabel konstruk telah memenuhi ketentuan validitas konvergen, dengan kata lain indikator penelitian dapat menjelaskan variabel konstruk. Validitas konvergen dalam penelitian juga dilihat dari nilai AVE (*Average Variance Extracted*) pada Tabel 2, yang menunjukkan bahwa nilai AVE pada setiap variabel konstruk > 0,5.

Discriminant Validity penelitian dijelaskan pada *Output Cross Loading* pada tabel di bawah ini. Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai cross loading pada variabel yang dituju lebih besar dari nilai cross loading pada variabel lain. Sebagai contoh nilai cross loading pada indikator AKT1, AKT2,

AKT3, mengarah pada variabel konstruk akuntabilitas memiliki nilai lebih besar, dibandingkan dengan nilai indikator lain terhadap akuntabilitas. Berikut *output Cross loading* dalam penelitian.

Tabel 1. Output Cross Loading

Ind.	AKT	KI	KNJ	ML	KP	BI
AKT1	0,430	0,213	0,294	0,280	0,172	0,135
AKT2	0,407	0,156	0,166	0,183	0,215	0,157
AKT3	0,400	0,183	0,188	0,151	0,199	0,203
AKT4	0,539	0,316	0,333	0,220	0,328	0,229
AKT5	0,356	0,212	0,207	0,099	0,123	0,102
AKT6	0,387	0,098	0,180	0,113	0,208	0,128
AKT8	0,404	0,224	0,262	0,168	0,297	0,174
BI1	0,172	0,195	0,181	0,131	0,322	0,406
BI2	0,116	0,331	0,231	0,151	0,174	0,447
BI3	0,270	0,321	0,256	0,272	0,233	0,495
BI4	0,159	0,224	0,281	0,280	0,353	0,459
BI5	0,149	0,345	0,274	0,219	0,235	0,451
KI1	0,240	0,482	0,299	0,235	0,369	0,372
KI2	0,236	0,536	0,267	0,161	0,258	0,289
KI3	0,139	0,388	0,235	0,226	0,213	0,278
KI5	0,272	0,393	0,167	0,172	0,153	0,185

Ind.	AKT	KI	KNJ	ML	KP	BI
KNJ1	0,166	0,219	0,508	0,440	0,210	0,228
KNJ2	0,317	0,198	0,590	0,453	0,276	0,240
KNJ3	0,135	0,203	0,608	0,476	0,194	0,217
KNJ4	0,151	0,139	0,558	0,370	0,112	0,144
KNJ5	0,186	0,176	0,632	0,456	0,184	0,155
KNJ7	0,194	0,187	0,513	0,411	0,151	0,178
KNJ8	0,128	0,180	0,643	0,417	0,188	0,270
KP1	0,253	0,266	0,299	0,238	0,485	0,231
KP2	0,220	0,272	0,181	0,147	0,389	0,137
KP3	0,326	0,248	0,237	0,193	0,503	0,276
KP4	0,146	0,158	0,251	0,188	0,400	0,303
KP5	0,178	0,267	0,177	0,191	0,395	0,313
ML1	0,223	0,274	0,483	0,553	0,227	0,240
ML2	0,287	0,233	0,457	0,526	0,218	0,165
ML4	0,274	0,126	0,346	0,496	0,199	0,153
ML5	0,257	0,183	0,462	0,556	0,277	0,273
ML6	0,179	0,247	0,455	0,531	0,240	0,299
ML7	0,224	0,208	0,463	0,547	0,201	0,198
ML8	0,292	0,311	0,369	0,560	0,260	0,276

Sumber: Data diolah (2021)

Composite reliability (CR) pada variabel konstruk menunjukkan nilai > 0,7, hal tersebut menjelaskan bahwa variabel dalam penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas. Pada tabel 2 di bawah ini menjelaskan Akuntabilitas memiliki CR) sebesar 0,800; Kebijakan dan implementasi 0,746; Kinerja manajemen lingkungan 0,818, kinerja pemerintah 0,816; kualitas pelayanan 0,749; dan variabel Proses bisnis internal sebesar 0,786. Reliabilitas dalam penelitian juga dapat ditunjukkan pada nilai Cronbach's Alpha yang menunjukkan semua variabel konstruk memiliki nilai > 0,7.

Tabel 2. Output Cronbach's Alpha, CI, dan AVE

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Akuntabilitas	0.713	0.733	0.800	0.780
Kebijakan dan Implementasi	0.717	0.781	0.746	0.648
Kinerja Manajemen Lingkungan	0.743	0.742	0.818	0.624
Kinerja Pemerintah	0.742	0.747	0.816	0.706
Kualitas Pelayanan	0.704	0.719	0.749	0.718
Proses Bisnis Internal	0.801	0.804	0.786	0.646

Sumber: Output olah data PLS (2021)

Inner model (Model Struktural)

Penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) untuk menunjukkan hubungan struktural antar variabel guna menilai keberhasilan pemerintah dalam menanggulangi pandemi Covid-19. Inner Model PLS dalam penelitian ini menguji mengenai interaksi antar konstruk yang dijelaskan dengan koefisien determinasi dan analisis koefisien jalur. Berikut merupakan tabel koefisien determinasi dalam penelitian.

Tabel 3. Output Koefisien determinasi

	R Square	R Square Adjusted
Akuntabilitas	0.347	0.332
Kinerja Manajemen Lingkungan	0.405	0.392
Kinerja Pemerintah	0.364	0.354

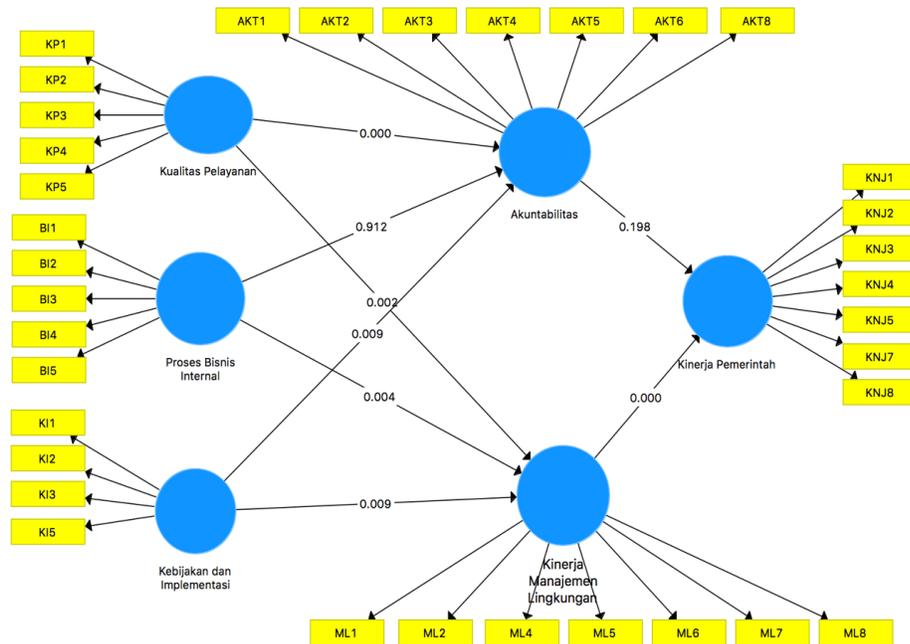
Sumber: Output olah data PLS (2021)

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai *goodness fit model*, untuk memastikan adanya keterlibatan dan kontribusi variabel independen dalam memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Tabel 3 menunjukkan nilai *R Square Adjusted* sebesar 0,332. Hal tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, proses bisnis internal, serta kebijakan dan implementasi menjelaskan akuntabilitas sebesar 33,2%, sedangkan sebesar 66,8 dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Kinerja manajemen lingkungan dilihat dari hasil penelitian, dijelaskan oleh adanya kualitas pelayanan, proses bisnis internal, serta kebijakan dan implementasi memberikan kontribusi sebesar 39,2%, sedangkan 60,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Kemudian dalam konteks kinerja pemerintahan, variabel independen secara keseluruhan memberikan kontribusi terhadap kinerja pemerintahan sebesar 35,4%, sedangkan 64,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Analisis Koefisien jalur

Analisis koefisien jalur dalam penelitian ini digunakan untuk menilai hubungan antar variabel dalam model struktural yang telah ditentukan dalam kerangka teoritis. Dalam model struktural penelitian terdapat 8 hipotesis yang disusun untuk melakukan evaluasi keberhasilan pemerintah kota Surakarta dalam penanganan pandemi Covid-19. Berikut merupakan gambar model struktural beserta dengan output P-value yang menjelaskan mengenai ada tidaknya pengaruh secara empiris antara variabel independen terhadap variabel dependen.



Gambar 3. Output Model Struktural dan P-value

Tabel 4. Output original sample, T-Stat, dan

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviator	T Statistics (O/ST)	P Values
Akuntabilitas -> Kinerja Pemerintah	0.134	0.134	0.104	1.288	0.198
Kebijakan dan Implementasi -> Akuntabilitas	0.283	0.287	0.109	2.604	0.009
Kebijakan dan Implementasi -> Kinerja Manajemen Lingkungan	0.238	0.243	0.090	2.631	0.009
Kinerja Manajemen Lingkungan -> Kinerja Pemerintah	0.517	0.530	0.081	6.344	0.000
Kualitas Pelayanan -> Akuntabilitas	0.389	0.392	0.089	4.356	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kinerja Manajemen Lingkungan	0.270	0.273	0.087	3.093	0.002
Proses Bisnis Internal -> Akuntabilitas	-0.010	-0.003	0.093	0.111	0.912
Proses Bisnis Internal -> Kinerja Manajemen Lingkungan	0.240	0.239	0.084	2.861	0.004

Sumber: Output olah data PLS (2021)

Hubungan antar variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini ditentukan dengan kriteria nilai ($\alpha : 0,05$). Variabel dikatakan memiliki hubungan signifikan dalam penelitian ini dilihat dari nilai P-value kurang dari 0,05 ($P\text{-value} < 0,05$). Berdasarkan pada gambar 3 dan tabel

4, menunjukkan dari 8 pernyataan hipotesis, terdapat 2 hipotesis yang tidak memiliki hubungan signifikan, dan 6 hipotesis memiliki hubungan signifikan. 2 hipotesis yang tidak memiliki hubungan signifikan yaitu akuntabilitas terhadap kinerja pemerintahan, dan proses bisnis internal terhadap akuntabilitas.

3.2. Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap akuntabilitas

Hipotesis 1 penelitian ini mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap akuntabilitas di pemerintah kota Surakarta. Hasil menunjukkan nilai P-Value sebesar 0,000 menjelaskan bahwa hipotesis 1 diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap akuntabilitas. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian (Amos et al., 2021; Kang et al., 2021), yang menjelaskan bahwa adanya kualitas pelayanan dapat memberikan peningkatan kinerja organisasi dan keuangan yang baik, sehingga memberikan tingkat akuntabilitas publik yang tinggi. Kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan dan informasi, adanya proses pengawasan internal, layanan informasi dan penyuluhan memberikan pengaruh positif terhadap tingginya tingkat akuntabilitas pemerintah. Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan maka semakin baik tingkat akuntabilitas yang dilakukan oleh pemerintah kota Surakarta.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja manajemen lingkungan

Hipotesis 2 dalam penelitian ini mengukur mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja manajemen lingkungan di pemerintah kota Surakarta. Berdasarkan hasil PLS pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai P-value sebesar 0,002. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja manajemen lingkungan, hipotesis 2 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Amos et al., 2021) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak terhadap lingkungan, dengan adanya aktualisasi pelayanan publik dapat memberikan informasi yang baik mengenai penanganan dan manajemen lingkungan yang terorganisir. dalam situasi pademic covid-19, divisi pelayanan yang dimonitori oleh satuan pengendalian internal memiliki peran yang penting dalam memastikan adanya kualitas pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan konektivitas terhadap manajemen lingkungan hidup. Dalam penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah pada masa pandemi covid-19 maka dapat memberikan dukungan terhadap peningkatan kinerja manajemen lingkungan dalam rangka sinergisasi dan pencegahan perluasan dampak virus covid-19.

Pengaruh proses bisnis internal terhadap akuntabilitas

Proses bisnis internal dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap akuntabilitas pemerintah kota Surakarta. Berdasarkan hasil *P-value* pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai signifikansi $>0,05$ yaitu 0,912. Hasil tersebut menyatakan bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini ditolak. Alasan ditolaknya hipotesis 3 yaitu proses akuntabilitas merupakan proses pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap masyarakat, pemerintah pusat dan stakeholder lainnya yang memiliki tingkat independensi dan kemandirian dalam setiap aktivitas dan prosesnya. Selain itu terdapat kebijakan khusus terkait dengan akuntabilitas yang bersifat *mandatory* atau wajib, serta adanya fungsi pengawasan internal yang memastikan pemerintah daerah memberikan

akuntabilitas publik. Sehingga adanya proses bisnis internal yang baik maupun yang kurang baik tidak dapat menghambat atau memperlancar jalannya akuntabilitas di pemerintah kota Surakarta.

Pengaruh proses bisnis internal terhadap kinerja manajemen lingkungan

Proses bisnis internal yang dilihat dari *High performance work system* yang dinilai berdasarkan adanya proses pelatihan, akolasi sumberdaya, keterlibatan pimpinan, dukungan manajerial, dan adanya insentif, memberikan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintah dalam melakukan koordinasi antar bidang. Salah satu dampak adanya efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintahan bermuara pada peningkatan kinerja manajemen lingkungan. Hal tersebut ditunjukkan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa proses bisnis internal berpengaruh terhadap kinerja manajemen lingkungan. Hasil tersebut ditunjukkan adanya nilai P-value pada tabel 4 yaitu sebesar 0,004, yang menyatakan bahwa hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik proses bisnis internal maka kinerja manajemen lingkungan dalam mengantisipasi penyebaran virus covid-19 semakin baik. Hal tersebut disebabkan karena adanya efektivitas dan efisiensi kinerja internal pemerintahan.

Pengaruh kebijakan dan implementasi terhadap akuntabilitas

Kebijakan dan implementasi dalam penelitian ini dinilai berdasarkan peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah dan implementasi kebijakan tersebut, proses monitoring dan evaluasi dalam rangka menanggulangi krisis di masa pandemi covid-19. Berdasarkan hasil PLS pada tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *P-value* sebesar 0,009 menunjukkan bahwa hipotesis 5 dalam penelitian dinyatakan diterima. Dapat dijelaskan bahwa kebijakan dan implementasi memberikan pengaruh terhadap akuntabilitas di pemerintah kota Surakarta. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Ivanov & Dolgui, 2021; Kang et al., 2021; Susanti & Noor, 2020) yang menjelaskan bahwa adanya kebijakan dan implementasi mempengaruhi akuntabilitas kinerja pemerintah daerah. Hasil dalam penelitian ini menegaskan bahwa adanya kebijakan yang disusun oleh pemerintah daerah, serta adanya optimalisasi implementasi kebijakan yang telah putus akan memberikan kualitas pelaporan akuntabilitas pemerintah kota Surakarta yang lebih baik.

Pengaruh kebijakan dan implementasi terhadap kinerja manajemen lingkungan

Kebijakan dan implementasi kebijakan dalam penanggulangan covid-19 di pemerintah kota Surakarta dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kinerja manajemen lingkungan. Hasil penelitian ditunjukkan dengan nilai p-value pada tabel 4 sebesar 0,009 yang menyatakan bahwa hipotesis 6 diterima. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian (Kang et al., 2021) yang menyatakan bahwa kebijakan memiliki peran yang penting dalam mengakomodir berjalannya manajemen lingkungan. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pembuatan peraturan pemerintah, proses monitoring dan evaluasi terkait berjalannya kebijakan yang di buat pemerintah daerah mengenai penanggulangan covid-19 dapat memberikan peningkatan kinerja manajemen lingkungan. Dalam peraturan tersebut menjelaskan mengenai adanya standar pemenuhan kebutuhan masyarakat, pelayanan, organisasi dan sterilisasi lingkungan serta upaya tanggap darurat krisis, hal tersebut memberikan respon positif terhadap adanya pelaksanaan manajemen lingkungan menjadi lebih optimal. Semakin baik implementasi kebijakan akan meningkatkan kinerja manajemen lingkungan.

Pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja pemerintahan

Persepsi mengenai akuntabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelaporan pertanggungjawaban keuangan, pelaporan kinerja, analisis pelaporan, ketepatan pelaporan dilaksanakan pada semua elemen di pemerintahan kota Surakarta. Adanya akuntabilitas merupakan bukti pertanggungjawaban administrasi pemerintahan yang wajib dibuat oleh pemerintah daerah sebagai wujud pertanggungjawaban kepada pemerintah pusat, masyarakat dan stakeholder lain. Dalam konteks penanganan masa pandemi covid-19, baik maupun tidaknya kebijakan, penanganan dan kegagalan/keberhasilan pemerintah dalam mengatasi pandemi, proses akuntabilitas harus tetap berjalan dengan baik. Sehingga dalam penelitian ini, berdasarkan nilai *p-value* sebesar 0.198 menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kinerja pemerintah dalam penanganan covid-19. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa hipotesis 7 ditolak. baik buruknya kinerja pemerintahan dalam menangani krisis pandemi covid-19 tidak dipengaruhi proses akuntabilitas di pemerintah kota Surakarta.

Pengaruh kinerja manajemen lingkungan terhadap kinerja pemerintahan

Pemerintah kota Surakarta dalam menangani krisis akibat pandemi covid-19 telah menyusun berbagai macam kebijakan dan melakukan optimalisasi manajemen lingkungan untuk mengantisipasi penyebaran covid-19 yang semakin luas. Salah satu bidang yang memiliki peran penting yaitu dinas lingkungan hidup yang merupakan *leading sektor* dalam rangka meningkatkan kinerja manajemen lingkungan. Keberhasilan dalam proses manajemen lingkungan merupakan salah satu penentu tingkat keberhasilan pemerintah kota Surakarta dalam menangani penyebaran covid-19. Hal tersebut ditunjukkan dalam penelitian ini melalui tabel 4 yang menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000. Hasil tersebut menjelaskan bahwa kinerja manajemen lingkungan berpengaruh terhadap kinerja pemerintah kota Surakarta dalam masa pandemi covid-19. Penelitian ini mengkonfirmasi penelitian (Todaro et al., 2020) yang menyatakan bahwa manajemen lingkungan memiliki pengaruh dalam peningkatan kinerja pemerintahan mengatasi masa krisis dan pemulihan ekonomi masyarakat.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi keberhasilan pemerintah kota Surakarta dalam menangani pandemi covid-19. Dalam penelitian ini melibatkan beberapa variabel yaitu kualitas pelayanan, proses bisnis internal, kebijakan dan implementasi, akuntabilitas, kinerja manajemen lingkungan dan kinerja pemerintah dalam menanggulangi penyebaran covid-19. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan rekapitulasi sebaran kuesioner sebanyak 136. Berdasarkan hasil validitas diskriminan dan validitas konvergen menunjukkan bahwa data kuesioner dinyatakan valid, kemudian berdasarkan uji reliabilitas dengan *composite reliability*, data penelitian dinyatakan reliabel. Hasil uji PLS dalam penelitian ini menjawab 8 hipotesis yang disusun peneliti, 6 hipotesis diterima dan 2 yang lainnya dinyatakan ditolak. Berikut merupakan hasil uji hipotesis dalam penelitian,

- 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap akuntabilitas di pemerintah kota Surakarta,
- 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja manajemen lingkungan di pemerintah kota Surakarta,
- 3) proses bisnis internal tidak berpengaruh terhadap akuntabilitas di pemerintah kota Surakarta,

- 4) proses bisnis internal berpengaruh terhadap kinerja manajemen lingkungan di pemerintah kota Surakarta.
- 5) kebijakan dan implementasi berpengaruh terhadap akuntabilitas di pemerintah kota Surakarta,
- 6) kebijakan dan implementasi berpengaruh terhadap kinerja manajemen lingkungan di pemerintah kota Surakarta,
- 7) akuntabilitas di pemerintah kota Surakarta tidak berpengaruh terhadap kinerja pemerintah dalam menanggulangi krisis pandemi covid-19, dan
- 8) kinerja manajemen lingkungan berpengaruh terhadap kinerja pemerintah kota Surakarta dalam menanggulangi krisis pandemi covid-19.

Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, proses bisnis internal, kebijakan dan implementasi, dan kinerja manajemen lingkungan secara struktural memberikan kontribusi dan pengaruh terhadap kinerja pemerintah kota Surakarta dalam menangani krisis akibat pandemi covid-19. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu perlunya optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, dan optimalisasi kinerja internal agar terciptanya lingkungan yang tanggap darurat dan responsif terhadap situasi pandemi covid-19. Manajemen lingkungan merupakan instrumen yang penting dalam meningkatkan kinerja pemerintah dalam menangani pandemi covid-19 maka dari itu manajemen lingkungan perlu untuk ditingkatkan baik dalam implementasi kebijakan maupun dalam pelaksanaan dilapangan serta proses monitoring dan evaluasi. Akuntabilitas dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja pemerintah dalam menanggulangi covid-19, karena proses akuntabilitas harus berjalan, dan merupakan salah satu kewajiban pokok pemerintah daerah. Maka dari itu, akuntabilitas perlu dioptimalkan, dan proses dalam mewujudkan akuntabilitas perlu disertai dengan monitoring dan evaluasi secara konsisten hingga pada ranah *outcome* dan *impact*. Kemudian saran untuk penelitian berikutnya yaitu proses manajemen lingkungan dan akuntabilitas perlu untuk dilibatkan dalam mengukur keberhasilan kinerja pemerintah di masa krisis seperti halnya pandemi covid-19.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pemerintah kota Surakarta, bappeda, diskominfor dan dinas lingkungan hidup. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada rekan sejawat, dosen, LPPM STIE Swasta Mandiri dan rekan peneliti yang membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amos, D., Au-Yong, C. P., & Musa, Z. N. (2021). The mediating effects of finance on the performance of hospital facilities management services. *Journal of Building Engineering*, 34(October), 101899. <https://doi.org/10.1016/j.jobe.2020.101899>
- Apuke, O. D. (2017). Quantitative Research Methods : A Synopsis Approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(11), 40–47. <https://doi.org/10.12816/0040336>
- Arias Velásquez, R. M., & Mejía Lara, J. V. (2021). Knowledge management in two universities before and during the COVID-19 effect in Peru. *Technology in Society*, 64(January 2020).

- <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101479>
- Baik, K., Kim, K. Y., & Patel, P. C. (2019). The internal ecosystem of high performance work system and employee service-providing capability: A contingency approach for servitizing firms. *Journal of Business Research*, 104(February), 402–410. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.02.028>
- Deden Rafi Syafiq Rabbani. (2020). Telaah proses rocofusing dan realokasi Apbd. *Public Trust Building Strategy Terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah: Telaah Proses Refocusing Dan Realokasi Apbd (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah) Dalam Upaya Penanganan Pandemi Covid-19*, 4, 59–78. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jhl/article/view/12321>
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). *Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit, Universitas Diponegoro.
- Ivanov, D., & Dolgui, A. (2021). OR-methods for coping with the ripple effect in supply chains during COVID-19 pandemic: Managerial insights and research implications. *International Journal of Production Economics*, 232, 107921. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107921>
- Kang, A., Ren, L., Hua, C., Song, H., Dong, M., Fang, Z., & Zhu, M. (2021). Environmental management strategy in response to COVID-19 in China: Based on text mining of government open information. *Science of the Total Environment*, 769(December 2019), 145158. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2021.145158>
- Keping, Y. (2018). Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 11(1), 1–8. <https://doi.org/10.1007/s40647-017-0197-4>
- Mihail, D. M., & Kloutsiniotis, P. V. (2016). The effects of high-performance work systems on hospital employees' work-related well-being: Evidence from Greece. *European Management Journal*, 34(4), 424–438. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2016.01.005>
- Nag, N. S. (2018). Government, Governance and Good Governance. *Indian Journal of Public Administration*, 64(1), 122–130. <https://doi.org/10.1177/0019556117735448>
- Napitupulu, D. (2017). Validity testing of technology acceptance model based on factor analysis approach. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 5(3), 697–704. <https://doi.org/10.11591/ijeecs.v5.i3.pp697-704>
- Nofianti, L., & Suseno, N. S. (2014). Factors Affecting Implementation of Good Government Governance (GGG) and their Implications towards Performance Accountability. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 98–105. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.056>
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Shibata, I. (2020). The distributional impact of recessions: The global financial crisis and the COVID-19 pandemic recession. *Journal of Economics and Business*, October, 105971. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2020.105971>
- Sun, L., Ji, S., & Ye, J. (2018). Partial Least Squares. In *Multi-Label Dimensionality Reduction*. <https://doi.org/10.1201/b16017-6>
- Susanti, H., & Noor, M. (2020). [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis). 4(1). <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis>

- Todaro, N. M., Daddi, T., Testa, F., & Iraldo, F. (2020). Organization and management theories in environmental management systems research: A systematic literature review. *Business Strategy and Development*, 3(1), 39–54. <https://doi.org/10.1002/bsd2.77>
- Wang, C., Medaglia, R., & Zheng, L. (2017). Towards a typology of adaptive governance in the digital government context: The role of decision-making and accountability. *Government Information Quarterly*, August, 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.08.003>