

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri kesehatan di Indonesia terbilang sangat pesat. Salah satunya dapat dilihat dari banyaknya rumah sakit yang terus bertambah (Rachman, 2018). Rumah sakit adalah lembaga multipadat yang kompleks (padat akan karya, modal, profesi dan resiko). Terkait dengan Sistem Kesehatan National (SKN) adalah layanan sosial yang dikelola secara sosial dan ekonomi, dengan tujuan memproduksi dan menyediakan layanan kesehatan berkualitas untuk masyarakat. Fungsi rumah sakit dalam sistem yang berdasarkan SKN merupakan pusat rujukan dan pengayoman kesehatan bagi puskesmas atau penyedia layanan kesehatan lainnya (Arifin, 2014). Sedangkan fungsi utama keberadaan rumah sakit ini adalah upaya pemulihan dan penyembuhan yang merupakan salah satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan (Churiyah, 2007).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No228/MENKES/SKIII/2002 tentang “pedoman penyusunan standar pelayanan minimal rumah sakit yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah”. Pemerintahan daerah yang melakokkan peranan strategis yang sangat penting dalam upaya meningkatkan taraf kesehatan masyarakatnya. Selain itu, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

004/MENKES/SK/I/2003 juga menerbitkan kebijakan dan strategi desentralisasi bidang kesehatan.

Pembangunan kesehatan yang meningkat diatas merupakan sebagai upaya dari pemerintah daerah dalam meningkatkan taraf kesehatan masyarakat dan juga bertambahnya jumlah rumah sakit setiap tahunnya. Rumah Sakit yang terus bertambah dan berkembang tersebut merupakan suatu hal yang positif bagi kesehatan masyarakat dimana layanan kesehatan tersebut akan didapatkan dengan mudah. Namun disisi lain rumah sakit juga dihadapkan dengan kemajuan teknologi informasi yang menyebabkan adanya perubahan perubahan yang pesat, persaingan yang kompetitif dan sikap dari setiap pasien yang semakin kritis dalam memilih layanan kesehatan. Oleh sebab itu, rumah sakit harus mampu bersaing secara kompetitif dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (Rachman et al., 2018).

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan menjadikan pelayanan berkualitas sebagai sorotan utama. Kualitas pelayanan hanya dapat diperoleh dari kapasitas sumber daya manusia yang memiliki integritas tinggi, dukungan dan fasilitas infrastruktur, sistem manajemen, dan kepemimpinan yang efektif. Sumber daya manusia yang paling berperan disuatu rumah sakit adalah pegawai rumah sakit. Pegawai adalah komponen utama layanan Kesehatan, karena pegawai sering ditemukan dengan pasien dan komunikasi langsung dengan pasien selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (Indarwati, 2017).

Menurut Renstra Dinkes Sleman (2018), Usia Harapan Hidup (UHH) dikabupaten sleman tahun 2015 mencapai 76,13 tahun dengan jaminan pemeliharaan kesehatan sebesar 73,52% , lebih tinggi bila dibandingkan UHH Provinsi DI Yogyakarta yakni 75,18 tahun ataupun tingkat nasional 70,80 tahun. UHH adalah alat yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah yang secara umum meningkatkan kesejahteraan penduduk dan meningkatkan derajat kesehatan pada khususnya. Namun berdasarkan isu strategis di Kabupaten Sleman masih menunjukkan bahwa banyaknya fasilitas pelayanan kesehatan yang belum optimal mutu pelayanannya, kurangnya tenaga kerja fungsional, masih belum adanya sistem informasi yang terintegrasi, komitmen dan kompetensi pegawai yang masih kurang, masih minimnya sarana infrastruktur pendukung IT dan tidak meratanya konektifitas jaringan internet di wilayah.

Pemerintah Kabupaten Sleman dan instansi pelayanan kesehatan di semua tingkatan terus berupaya meningkatkan derajat kesehatan kesehatan masyarakat melalui strategi peningkatan mutu pelayanan. Dalam hal peningkatan mutu kesehatan terutama dilakukan dengan perbaikan dan pemeliharaan prasarana kesehatan, puskesmas dan rumah sakit, perbaikan sistem pelayanan, peningkatan mutu pelayanan, dan peningkatan kapasitas sumber daya kesehatan. Dalam memenuhi misi meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat tentunya berusaha memberikan layanan medis yang nyaman bagi setiap warga Sleman (www.slemankab.go.id). Kemudian, ditambah perkembangan teknologi informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta dibutuhkan inovasi kedepannya.

Meskipun manajemen di setiap Rumah Sakit telah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas, namun dapat dipastikan masih terdapat ketidakpuasan dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Adanya kritikan dari masyarakat ini menjadikan keharusan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk terus memperbaiki kinerjanya. Jika perbaikan terhadap kinerja tidak dilakukan, hal ini akan menyebabkan pihak rumah sakit akan kehilangan konsumen apabila pihak rumah sakit tidak dapat meningkatkan kinerja mereka. Namun, hal sebaliknya akan terjadi apabila pihak rumah sakit dapat meningkatkan kinerja dan mampu memberikan yang lebih baik atau memberikan kapasitas yang lebih dari apa yang diharapkan konsumen maka rumah sakit tersebut tidak akan mengalami kehilangan konsumen bahkan akan berpeluang mendapatkan konsumen yang lebih banyak nantinya (Indarwati, 2017).

Menurut Wirnipin dkk (2015), meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan penilaian kinerja pada rumah sakit. Penilaian kinerja pada rumah sakit sangat penting untuk dilakukan. Untuk mengevaluasi keberhasilan kinerja organisasi disebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, evaluasi kinerja dirumah sakit juga dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi rumah sakit selanjutnya (Damayanti, 2017). Dengan demikian, kinerja adalah mengenai apa yang dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Fath ayat 29 dan Surah Al-Jumu'ah ayat 10 yang berbunyi :

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكَّعًا
 سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ
 السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ شَطْئَهُ
 فَازْرَهُ فَاسْتَعْلَظَ فَاستَوَى عَلَى سَوْقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ لِيغِيظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ
 اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا

Artinya : “Muhammad adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia bersikap keras terhadap orang-orang kafir, tetapi berkasih sayang sesama mereka. Kamu melihat mereka rukuk dan sujud mencari karunia Allah dan keridaan-Nya. Pada wajah mereka tampak tanda-tanda bekas sujud. Demikianlah sifat-sifat mereka (yang diungkapkan) dalam Taurat dan sifat-sifat mereka (yang diungkapkan) dalam Injil, yaitu seperti benih yang mengeluarkan tunasnya, kemudian tunas itu semakin kuat lalu menjadi besar dan tegak lurus di atas batangnya; tanaman itu menyenangkan hati penanam-penanamnya karena Allah hendak menjengkelkan hati orang-orang kafir (dengan kekuatan orang-orang mukmin). Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan di antara mereka, ampunan dan pahala yang besar.”

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا
 اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “Apabila salat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung.”

Ayat di atas menjelaskan tujuan umat Islam Bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah dan untuk memperoleh keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Jika keduanya itu sudah menjadi fondasi dari pekerjaan seseorang, maka akan menciptakan kinerja yang baik (Maharan, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan Nuryanto (2003) mengenai kinerja rumah sakit sleman masih dapat dikatakan belum baik, hal ini tidak berjalan

dengan baik dari segi akuntabilitas, karena peraturan yang dijadikan acuan tidak sesuai dengan keinginan atau kehendak masyarakat, serta kinerja rumah sakit masih belum responsive terhadap perkembangan kepentingan dalam penggunaan jasa. Orientasi terhadap pelayanan dari pegawai masih sangat rendah. Dari aspek waktu pelayanan belum efisien namun dari aspek biaya pelayanan dipandang sebaliknya. Sedangkan untuk staf pelayanan RS Sleman dapat dikatakan ramah, namun fasilitas pelayanan masyarakat masih kurang memadai.

Meningkatkan kinerja organisasi rumah sakit agar semakin baik bukanlah suatu hal yang mudah. Terdapat banyak faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi rumah sakit diantaranya penerapan sistem pengendalian intern yang baik. Pengendalian internal yang baik dapat dilaksanakan apabila adanya komitmen antara para pihak pihak terkait yang ada didalam organisasi Rumah Sakit baik individu maupun berkelompok. Dengan adanya pengendalian internal yang baik ini maka rumah sakit yang *economy, efficiency, dan effectiveness* dapat tercipta dan membentuk *good corporate governance* dalam rumah sakit yang akan bermuara pada kinerja yang baik nantinya (Desmiyawati & Witaliza, 2012).

Penerapan sistem pengendalian internal akan menyebabkan kemungkinan terjadinya penyimpangan dapat dikurangi sehingga meningkatkan realisasi kinerja rumah sakit, dan keseluruhan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat terlaksana dengan baik. Menurut penelitian Desmiyawati & Witaliza (2012) mengenai pengaruh sistem pengendalian intern terhadap kinerja

rumah sakit swasta di Provinsi Riau dengan akuntabilitas publik sebagai intervening disimpulkan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi Rumah Sakit dengan akuntabilitas publik intervening. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Maharani dkk (2015) yang menyimpulkan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun, lain halnya dengan penelitian yang dilakukan Sunny (2018) yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Kinerja organisasi rumah sakit juga sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dari karyawan di rumah sakit. Dengan pengaplikasian teknologi maka rumah sakit akan mengalami sistem manajemen yang berubah dari sistem tradisional menjadi sistem yang kontemporer. Pemanfaatan teknologi informasi tentu berkaitan dengan pelayanan, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan berdimensikan akan kecepatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan akan semakin cepat dan akurat apabila dengan adanya teknologi informasi pada rumah sakit (Damayanti, 2017).

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor yang tidak kalah penting dibandingkan dengan pengendalian internal. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sikap dalam mempergunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerja. Penelitian Rachman dkk (2018) menyimpulkan bahwa kinerja rumah sakit dapat ditunjang dengan semakin baiknya pengaplikasian teknologi. Penelitian ini juga didukung Razi (2017) menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan

terhadap akuntabilitas kinerja organisasi pemerintah daerah. Namun, lain halnya dengan hasil penelitian Zodia (2015) yang menunjukkan hasil yang berbeda. Dalam penelitiannya dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi pemerintah.

Pada konteks organisasi rumah sakit juga harus memperhatikan dan melakukan akuntabilitas publik, akuntabilitas publik merupakan memberikan informasi kepada masyarakat dan elemen-elemen lain yang merupakan pemangku kepentingan atau pihak yang berkepentingan. Akuntabilitas publik juga terkait dengan tuntutan untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan tentang apa yang telah direncanakan dan diharapkan yang akan dilaksanakan oleh organisasi publik seperti rumah sakit. Maka dari itu akuntabilitas organisasi rumah sakit seharusnya juga melihat kinerja organisasi rumah sakit tersebut dan tidak hanya memfokuskan pada pemanfaatan kapasitas sumber dayanya saja (Desmiyawati & Witaliza, 2012).

Dalam kurun waktu beberapa tahun, kualitas pelayanan rumah sakit memang terlihat membaik, namun masih saja beberapa dari kalangan masyarakat yang *complain* mengenai pelayanan yang lamban dan transparansi informasi yang masih kurang memadai. Kualitas yang masih kurang dari kapasitas sumber daya manusia mengakibatkan kinerja dari rumah sakit masih dikatakan belum memuaskan. Demikian, sumber daya manusia merupakan kunci pokok dari keberhasilan kinerja rumah sakit. Memaksimalkan sumber daya lainnya seperti sarana dan prasarana merupakan tujuan dari penguatan sumber daya manusia. Maka dari itu dibutuhkan sumber daya manusia yang siap

sedia menjalankan pekerjaannya dan melakukan transparansi serta akuntabilitas dalam menjalankan tugas dan juga fungsinya (Damayanti, 2017).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Akuntabilitas Publik dan Kinerja Organisasi”**. Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian yang sudah dilakukan oleh Maharani dkk (2015), Damayanti (2017), dan Amran (2020). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya penambahan variable akuntabilitas publik sebagai variable intervening, hal ini dikarenakan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, serta sampel dan objek penelitian yang berbeda dari ketiga penelitian terdahulu tersebut, yaitu mengenai kinerja organisasi pada rumah sakit.

Penelitian ini diharapkan dapat membuktikan kebenaran variabel sistem pengendalian internal dan pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu faktor dalam meningkatkan kinerja organisasi rumah sakit diharapkan memperoleh hasil yang konsisten dengan beberapa penelitian sebelumnya. Sehingga rumah sakit dapat meningkatkan kinerja organisasinya menggunakan tinjauan-tinjauan dari hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

Penggunaan variabel akuntabilitas publik sebagai variabel intervening untuk variabel sistem pengendalian internal dan pemanfaatan teknologi informasi diharapkan mampu membuktikan bahwa adanya akuntabilitas publik

dapat mempengaruhi hubungan antara sistem pengendalian internal dan pemanfaatan teknologi informasi dengan kinerja organisasi rumah sakit menjadi hubungan yang tidak langsung.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang ditarik adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap akuntabilitas publik?
2. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap akuntabilitas publik ?
3. Apakah penerapan sistem pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi rumah sakit?
4. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi rumah sakit?
5. Apakah akuntabilitas publik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi rumah sakit?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris apakah penerapan sistem pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap akuntabilitas publik.

2. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap akuntabilitas publik.
3. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris apakah penerapan sistem pengendalian internal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi rumah sakit.
4. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi rumah sakit.
5. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris apakah akuntabilitas publik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi rumah sakit.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan mampu memberikan serta menambah wawasan dan pandangan dalam ilmu akuntansi khususnya kinerja organisasi yang berkenaan tentang pengaruh sistem pengendalian internal dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap akuntabilitas publik dan kinerja rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan yang cukup untuk masyarakat dan masyarakat dapat menilai kinerja organisasi rumah sakit sesuai dengan kualitas rumah sakit tersebut sehingga meningkatkan kualitas kesehatan bagi masyarakat itu sendiri.

b. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat memberikan manfaat serta saran perbaikan, guna meningkatkan kinerja organisasi rumah sakit kepada masyarakat luas.

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pedoman atau masukan bagi pemerintah daerah untuk menjalankan fungsi pemerintahan dan meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan dari pemerintah untuk memperbaiki kebijakan dalam rumah sakit khususnya dalam hal kinerja organisasi.

d. Bagi Pihak Lain yang Terkait dan Penelitian Selanjutnya

Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi dan rujukan penelitian, sehingga terus dilakukan perbaikan untuk penelitian berikutnya.