

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tuntutan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah daerah dalam hal pelayanan terus meningkat. Pelayanan publik yang baik merupakan landasan penting bagi pemerintah dalam pembangunan masyarakat yang berkualitas. Ketika kepuasan terhadap masyarakat menjadi prioritas yang utama dan pejabat pemerintah diharuskan menyediakan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik berbasis *good governance* sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik (Karunia *et al.*, 2023).

Kinerja pada organisasi sektor publik yang masih belum optimal telah menjadi topik yang hangat dibicarakan (Siska *et al.*, 2021). Sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan pelayanan publik, sehingga belum terpenuhinya kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat (Nuryanawati, 2019). Pemerintah Indonesia masih belum mengetahui kegiatan seperti apa yang harus dilakukan untuk menangani masing-masing sub komponen praktik terbaik dalam hal penyediaan layanan tepat waktu dan informasi yang akurat (Yuliana & Arifin Hasibuan, 2022). Masyarakat menginginkan agar pemerintah memberikan informasi mengenai segala macam kegiatan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lengkap, *up to date*, dan dengan hasil kinerja yang sesuai dengan masyarakat.

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) adalah bagian dari perangkat pemerintah daerah yang tidak akan terpisah dengan pemerintah daerah. Badan Layanan Umum (BLU) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memperbaiki layanan terhadap masyarakat dengan menekankan efektivitas dan efisiensi dalam layanan publik (Fitrah & Handayati, 2022). Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BLUD perlu melakukan peningkatan maupun perbaikan kualitas pelayanan baik secara sarana maupun prasarana. Dengan melakukan perbaikan dan peningkatan di berbagai aspek sarana dan prasarana, BLUD dapat mencapai tujuannya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Pola pengelolaan yang cenderung kaku pada organisasi sektor publik merupakan hal yang mendasari pelayanan publik masih belum bisa memenuhi keinginan masyarakat (Nuryanawati, 2019). Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) adalah pola pengelolaan keuangan yang diterapkan untuk mewujudkan tujuan pemerintah daerah yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan dalam rangka menjalankan praktik bisnis yang sehat (R. S. Saputri *et al.*, 2020). Keuntungan penerapan fleksibilitas BLUD adalah membantu pemerintah daerah untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fleksibilitas yang diberikan berupa pengelolaan pendapatan dan biaya, kas, utang, piutang, sisa kas akhir tahun anggaran, pengadaan barang dan/atau jasa, pelaporan dan pertanggungjawaban, serta pengelolaan dana.

Pada awal tahun 2023 dalam bidang kesehatan terdaftar 810 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dimana 577 atau sekitar 71 persen telah menerapkan BLUD. Sedangkan untuk puskesmas, dari total 10.292 sebanyak 4.412 atau sekitar 43 persen telah berbentuk BLUD. Di bidang Pendidikan, 98 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) telah menerapkan BLUD. Di pelayanan lain pada sektor non-kesehatan sebanyak 91 layanan telah menerapkan BLUD (kemendagri.go.id, 2023).

Pusat kesehatan masyarakat atau sering disingkat puskesmas adalah organisasi sektor publik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat dasar milik pemerintah (Siska *et al.*, 2021). Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan berupa layanan medis, pencegahan penyakit, perawatan kesehatan masyarakat, dan promosi kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan kebijakan dari pemerintah pusat puskesmas diharuskan berbentuk BLUD. Berikut ini adalah tabel target dan capaian puskesmas yang menerapkan BLUD:

**Tabel 1.1**  
**Target dan Capaian Puskesmas yang Menerapkan BLUD**

<b>Indikator</b>	<b>Target %</b>	<b>Capaian %</b>	<b>Kinerja %</b>
Persentase Puskesmas yang menerapkan BLUD	40,00%	43,90%	109,75%

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), 2022

Dari tabel di atas diperoleh target presentase puskesmas di Indonesia yang sudah menerapkan BLUD yaitu sebesar 40,00% dan untuk realisasinya sebesar 43,90% yang artinya sudah melebihi dari yang ditargetkan. Namun untuk anggaran dan realisasi puskesmas yang sudah menerapkan BLUD dengan persentase sebesar 67,60% yang artinya masih belum optimal. Berikut ini adalah tabel anggaran dan realisasi puskesmas yang menerapkan BLUD:

**Tabel 1.2**  
**Anggaran dan Realisasi Puskesmas yang Menerapkan BLUD**

Indikator	Anggaran	Realisasi	%
Persentase Puskesmas yang menerapkan BLUD	1.302.422.000	880.411.542	67,60%

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), 2022

Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) merupakan lembaga negara di Indonesia yang bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan terhadap pengelolaan keuangan negara. BPK RI melaporkan hasil kinerja pada pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta BLUD. Hasil tersebut menyimpulkan bahwa perencanaan dana keistimewaan TA 2018 dan semester I tahun 2019 yang dilaksanakan pada pemda Daerah Istimewa Yogyakarta kurang efektif (bpk.go.id, 2020).

Kasus korupsi di BLUD merupakan permasalahan serius yang merugikan pemerintah dan masyarakat. Salah satu BLUD di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu RSUD Wonosari, Kabupaten Gunungkidul terjadi kasus dugaan korupsi dengan tersangka eks Kepala Bidang Medik dan Non-Medik RSUD dengan kerugian keuangan negara mencapai Rp470 juta (voi.id, 2023).

RSUD Panembahan Senopati Bantul sebagai instansi pemerintah yang sudah berbentuk BLUD. Pembuatan laporan Standar Penilaian Minimal Gawat Darurat (SPM GD) membutuhkan data yang cukup heterogen, tersebar di banyak tempat, dan belum *real time* menjadi permasalahan yang memerlukan perhatian di RSUD Panembahan Senopati Bantul, dan untuk mengatasinya, diperlukan implementasi sistem informasi yang dapat meningkatkan efisiensi proses organisasi (Puspita ningsih & Nugroho Adhi, 2020). Sistem informasi yang canggih dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memfasilitasi proses

pelaporan, memastikan akurasi data, dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja pelayanan gawat darurat. Meskipun RSUD Panembahan Senopati Bantul telah mengimplementasikan sistem informasi, namun masih terbatas pada modul *billing system* pasien, sehingga kebutuhan data dan pelaporan untuk peningkatan mutu layanan belum sepenuhnya terpenuhi (Puspita ningsih & Nugroho Adhi, 2020).

Diperlukannya suatu pengukuran kinerja manajerial yang terpercaya dalam menilai prestasi manajer dan unit organisasi yang dipimpinnya, sehingga pengukuran kinerja BLUD perlu untuk mendapatkan perhatian yang serius karena berkaitan dengan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. pemanfaatan teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam BLUD (Aini & Yasni, 2022). Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempermudah proses pelayanan yang diberikan BLUD kepada masyarakat. Sistem pemantauan, evaluasi, dan pengukuran kinerja yang sistematis sangat dibutuhkan untuk mengukur pencapaian dalam penyelenggaraan BLUD.

Peningkatan informasi manajerial tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas informasi manajerial merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja manajerial dalam BLUD. Empat sifat yang merupakan karakteristik informasi bermanfaat membantu manajer dalam pengambilan keputusan yaitu *scope* (lingkup), *timeliness* (tepat waktu), *aggregation* (agregasi), *integration* (integrasi) (Rumapea *et al.*, 2018). Perlu adanya sistem pengelolaan data yang mengubah sebuah informasi berharga agar menghasilkan suatu informasi yang cepat, tepat,

dan akurat untuk mendapatkan informasi yang berkualitas (Yanti *et al.*, 2020). Sistem informasi membantu pemrosesan data lebih cepat dan meminimalkan terjadinya kesalahan sehingga dapat meningkatkan kinerja pekerjaan (Siska *et al.*, 2021). Sistem informasi yang menghasilkan informasi berkualitas menjadikan pekerjaan para pengguna sistem informasi lebih efektif dan efisien.

Penggunaan sistem informasi dapat mempercepat dan mempermudah pekerjaan dan dapat menghasilkan informasi secara cepat dan akurat. Sistem informasi adalah suatu rangkaian komponen sistem yang mencakup berbagai komponen sistem yaitu *hardware*, *software*, dan *brainware* yang bekerja sama mengolah informasi menjadi sebuah *output* yang berfungsi untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi (Ikhsan & Kasim, 2023). Sedangkan menurut Jambago *et al.* (2022), sistem informasi adalah suatu sistem yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian dan mendukung fungsi operasional, untuk dapat menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak terkait dan bertujuan menghasilkan suatu informasi.

Faktor-faktor pendukung sistem informasi adalah perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), prosedur, dan operator (Jambago *et al.*, 2022). Dalam sistem informasi, teknologi yang berkaitan dengan sistem komputer meliputi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan data, serta penggunaan layanan pendukung seperti pelatihan yang memberikan panduan pengguna dalam menyelesaikan tugas (Aswar *et al.*, 2021). Adanya teknologi informasi dapat menyimpan, memanipulasi, dan mengkomunikasikan informasi kepada pengguna informasi.

Penerapan *hardware* dan *software* dalam sistem informasi akuntansi memegang peranan krusial dalam meningkatkan kemampuan mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data dengan lebih efisien, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas informasi keuangan (Maharani *et al.*, 2023). Adanya *hardware* memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan kapasitas penyimpanan yang lebih besar. Sementara itu, *software* yang terstruktur dan dirancang khusus memungkinkan otomatisasi tugas-tugas rutin, pengendalian yang ketat, serta analisis data yang lebih mendalam. Gabungan *hardware* dan *software* yang tepat dalam sistem informasi akuntansi dapat memperkuat organisasi dalam menghasilkan informasi yang lebih berkualitas,

Sistem informasi akuntansi berfungsi untuk memacu seoptimal mungkin sehingga akuntansi menghasilkan sumber informasi yang terstruktur dan berkualitas (Ayem & Amahala, 2023). Sistem informasi akuntansi mempunyai elemen yang mencakup sumber daya manusia dan sistem teknis yang berupa *hardware*, *software*, dan teknologi komunikasi (Thoa & Nhi, 2022). Sumber daya manusia merupakan elemen sistem informasi akuntansi, terdiri dari orang yang terampil dan berpengetahuan dalam bidang akuntansi, teknologi informasi, dan manajemen yang bertanggung jawab merancang, mengoperasikan, dan mengelola sistem dengan efektif. Selain itu, komponen teknis sistem informasi akuntansi mencakup *hardware*, dan *software* yang dirancang khusus untuk fungsi akuntansi. Sumber daya manusia yang kompeten dan teknologi yang canggih dalam sistem informasi akuntansi menjadi kunci untuk mengoptimalkan pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data

dalam organisasi.

Allah SWT telah berfirman agar memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain. Hal ini terkandung dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ  
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah (di jalan Allah) sebagaimana dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*”. (Q.S. Al-Baqarah (2): 267).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah Daerah selaku pemangku kepentingan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci penting dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Ketika pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini menciptakan dasar yang kuat untuk hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat.

Hasil penelitian Thoa & Nhi (2022) menunjukkan ketersediaan dan fungsi *hardware software* berpengaruh positif terhadap kualitas laporan keuangan. *Software* akuntansi efektif dalam mengumpulkan dan mengolah data dan informasi untuk menghasilkan laporan organisasi yang berkualitas (Oluwatoyin Olufemi *et al.*, 2021). Menurut Thottoli (2021) juga mengungkapkan bahwa pengetahuan tentang *software* akuntansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *software* akuntansi. Namun

berbeda dengan hasil penelitian Maharani *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh ketersediaan dan fungsi *hardware software* terhadap kualitas sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini replikasi dari penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini adalah penelitian dari Tahar *et al.* (2023) yang berjudul Determinan Kualitas Informasi Keuangan pada Entitas Kesehatan: Peran Mediasi Sistem Informasi Akuntansi. Penelitian ini memodifikasi karena variabel yang digunakan mengurangi dan menambahkan variabel baru. Jika penelitian sebelumnya menggunakan variabel ketersediaan dan fungsi *software*, ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi, kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi keuangan. Maka penelitian ini menggunakan variabel ketersediaan dan fungsi *hardware software*, kualitas sistem informasi akuntansi, dan kualitas informasi manajerial. Dengan menggunakan objek penelitian di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Pengaruh Ketersediaan Dan Fungsi *Hardware Software* Terhadap Kualitas Informasi Manajerial Dengan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta**”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Ketersediaan dan Fungsi *Hardware* berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Manajerial?
2. Apakah Ketersediaan dan Fungsi *Software* berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Manajerial?
3. Apakah Ketersediaan dan Fungsi *Hardware* berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi?
4. Apakah Ketersediaan dan Fungsi *Software* berpengaruh terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi?
5. Apakah Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Manajerial?
6. Apakah Ketersediaan dan Fungsi *Hardware* berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Manajerial melalui Kualitas Sistem Informasi Akuntansi?
7. Apakah Ketersediaan dan Fungsi *Software* berpengaruh terhadap Kualitas Informasi Manajerial melalui Kualitas Sistem Informasi Akuntansi?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang disajikan peneliti tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai peneliti. Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh Ketersediaan dan Fungsi *Hardware* terhadap Kualitas Informasi Manajerial.
2. Untuk menguji pengaruh Ketersediaan dan Fungsi *Software* terhadap Kualitas Informasi Manajerial.
3. Untuk menguji pengaruh Ketersediaan dan Fungsi *Hardware* terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.
4. Untuk menguji pengaruh Ketersediaan dan Fungsi *Software* terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.
5. Untuk menguji Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Informasi Manajerial.
6. Untuk menguji pengaruh Ketersediaan dan Fungsi *Hardware* terhadap Kualitas Informasi Manajerial melalui Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.
7. Untuk menguji pengaruh Ketersediaan dan Fungsi *Software* terhadap Kualitas Informasi Manajerial melalui Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi terutama dalam Akuntansi Sektor Publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan dan fungsi *hardware software* sebagai penentu kualitas informasi manajerial pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti dengan topik yang sama.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh ketersediaan dan fungsi *hardware software* terhadap kualitas informasi manajerial.

#### b. Manfaat Bagi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

Penelitian ini dapat berkontribusi bagi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) untuk memberikan motivasi terhadap para pegawai agar meningkatkan kualitas informasi manajerial dalam menjalankan tugasnya.

#### c. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai hal-hal berkaitan dengan kualitas informasi manajerial pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).