

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dewasa ini, suatu organisasi membutuhkan pemanfaatan dengan menggunakan keterampilan sebaik mungkin karena adanya peningkatan kompetensi sehingga suatu organisasi harus bersaing untuk mencapai keunggulan. Keunggulan kompetitif tersebut dapat terwujud dengan berbagai cara, salah satunya adalah adanya peningkatan kinerja manajerial. Berdasarkan penelitian sebelumnya, keunggulan kompetitif memiliki dampak yang baik terhadap peningkatan kinerja (Prajogo, 2020). Didukung oleh penelitian yang mengatakan bahwa suatu organisasi yang dapat bertahan dalam persaingan dapat meningkatkan kompetensi pada karyawannya yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja (Raharjo *et al.*, 2023).

Kinerja manajemen dan kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta dapat ditingkatkan dengan pelayanan yang sesuai dengan standar (Basri *et al.*, 2022). Maka dari itu, manajemen harus mempunyai keterampilan manajerial yaitu kemampuan yang dapat melihat peluang untuk menganalisis dan mengevaluasi permasalahan yang ada serta menerapkan proses penyesuaian yang tepat. Keterampilan manajerial merupakan kemampuan untuk menerapkan orientasi hingga menghasilkan informasi yang berkualitas (Djuwendah & Sutisna, 2019).

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan suatu perangkat Pemerintah Daerah yang saling berkoordinasi melaksanakan fungsi eksekutif agar pemerintahan dapat berjalan dengan baik. (Lahur *et al.*, 2022). Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) termasuk SKPD yang mempunyai konsep bahwa tujuan utama yang harus dicapai adalah bukan bergantung pada adanya keuntungan, melainkan pemerintah sebagai wirausaha (*enterprise government*) akan memaksimalkan kualitas layanan kepada masyarakat (Hadi, 2023). Berbeda dengan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau *governance* korporasi yang memiliki orientasi pada keuntungan yang maksimal.

Menurut Kementerian Keuangan RI Ditjen Perbendaharaan, dalam kunjungan BLUD Kota Yogyakarta ke Direktorat PPK BLU terkait hal pemberian bonus terutama kriteria penerima bonus bagi pejabat dan pegawai, BLUD di Kota Yogyakarta harus memerhatikan kemampuan keuangan dan melakukan penyusunan pedoman terlebih dahulu yang telah ditetapkan pada peraturan Walikota Yogyakarta. Maka dari itu, apabila hal tersebut tidak dilakukan akan berakibat pada kualitas informasi yang buruk yang dihasilkan oleh BLUD di Kota Yogyakarta.

Dalam hal ini, suatu sistem informasi yang teratur dan sistematis sangat diperlukan sehingga dapat mempermudah manajer dalam melakukan pengendalian dan mengurangi ketidakpastian untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Menurut Yoshikuni *et al.*, (2023), peran informasi dapat menciptakan nilai bagi organisasi. Adanya informasi yang transparan

akan mewujudkan layanan yang cepat dan tepat. Salah satu layanan yang direformasi oleh Pemerintah Kota Yogyakarta adalah digitalisasi informasi pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Kota Yogyakarta guna meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat (Waskito & Waskito, 2021).

Berdasarkan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, (2021), sasaran strategis terhadap pengukuran target kinerja yang telah diatur oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta didapatkan dengan membandingkan antara realisasi dan target kinerja. Ukuran keberhasilan dari sasaran strategis adalah indikator kinerja yang dirinci sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Capaian Kinerja Sasaran Tahun 2022**

No 1	Sasaran Strategis 2	Indikator Kinerja 3	Satuan 4	Target 2022 5	Realisasi 2021 6	Realisasi 2022	Capaian 7	Kode 8
1.	Derajat Kesehatan Meningkat	Jumlah Kematian Ibu	Orang	4	1	4	100%	Sangat Baik
		Angka Kematian Bayi	Bayi/1000 Kelahiran Hidup	6.97	11.5	10.8	43%	Sangat Rendah
		Prevalensi Balita Gizi Buruk dan Kurang	%	7.97	10.27	6.72	114%	Sangat Baik
		Prevalensi Stunting	%	12.2	11.23	10.8	110%	Sangat Baik
		Cakupan Keluarga dengan Indikator Keluarga Sehat	%	52	50	54,9	105,6%	Sangat Baik

*Sumber: Dinas Kesehatan, 2022*

Dari capaian kinerja sasaran Dinas Kesehatan “Derajat Kesehatan Meningkatkan”, terdapat 4 (empat) indikator kinerja dengan kategori sangat baik yang artinya indikator tersebut telah mencapai target. Sementara itu,

ada 1 (satu) indikator yang belum mencapai target dengan kategori sangat rendah yaitu pada “Angka Kematian Bayi”. Target pada tahun 2022 “Derajat Kesehatan Meningkat” pada indikator yang belum tercapai tersebut sebesar 6.97, sedangkan realisasinya mencapai angka 10.8 sehingga capaiannya masih sangat jauh dari target yang telah ditetapkan. Kriteria penilaian realisasi kinerja tersebut berdasarkan kategorisasi (penentuan posisi) sesuai dengan tingkat capaian kinerja sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Skala Nilai Peringkat Kinerja**

No.	Interval Nilai Realisasi Kinerja	Kriteria Penilaian Realisasi Kinerja
1	$91 \leq 100$	Sangat Baik
2	$76 \leq 90$	Tinggi
3	$66 \leq 75$	Sedang
4	$51 \leq 65$	Rendah
5	$\leq 50$	Sangat Rendah

*Sumber: Permendagri Nomor 86 Tahun 2017*

Angka kematian bayi merupakan jumlah kematian penduduk pada tahun tertentu di suatu tempat yang memiliki usia dibawah satu tahun per 1000 kelahiran. Indikator sasaran menunjukkan target belum tercapai, hal tersebut disebabkan oleh upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masih belum terlaksana dengan optimal. Maka dari itu, peran lintas sektor sangat diperlukan untuk memaksimalkan dan mendukung kebijakan sehingga dapat menciptakan pelayanan kesehatan bagi penduduk secara komprehensif di Kota Yogyakarta.

Selain itu, Inspektorat Daerah Kulon Progo, pada tahun 2022, menemukan bahwa pihak manajemen RSUD Wates yang diduga memotong dana insentif tenaga kesehatan (nakes) yang menangani pasien Covid-19. Pada tahun 2014, Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) mencatat adanya dugaan korupsi pengadaan alat kesehatan di RSUD Yogyakarta. Sementara itu, pada tahun 2013, BPK RI juga menemukan bahwa adanya kasus korupsi pengadaan obat dan alat kesehatan oleh Wakil Direktur RSUD Sleman.

Direktur Jenderal Bina Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri (2023) mengungkapkan bahwa daerah belum memaksimalkan kinerja BLUD dalam peningkatan pelayanan publik baik di bidang kesehatan maupun bidang lainnya. Beberapa upaya yang dapat dilakukan yaitu menyusun dan menetapkan peraturan serta mengelola pembiayaan termasuk akuntabilitas di dalamnya.

Menurut Wakil Walikota Yogyakarta pada tahun 2021, dalam *Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta - Seluruh Puskesmas di Kota Yogya Sudah Menerapkan Pola BLUD secara penuh*, BLUD dapat mendorong peningkatan kualitas layanan di puskesmas sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Dinas Kesehatan Yogyakarta melalui Syncore BLUD.co.id, kegiatan *Refreshing* Implementasi Pengelolaan Keuangan BLUD Puskesmas Kota Yogyakarta harus terus dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas puskesmas Kota Yogyakarta terkait dengan pengelolaan keuangan.

Menurut Rösler *et al.*, (2021), salah satu yang menjadi tantangan utama dalam mencapai nilai bersama dan terpadu adalah adanya tradisi dan warisan yang turun-menurun dalam organisasi layanan publik sehingga dapat menghambat pembentukan budaya organisasi terbuka, temuan ini didukung oleh literatur sebelumnya yang mendokumentasikan penghambat budaya organisasi sektor publik. Darling & Cunningham, (2023) mengungkapkan bahwa penurunan komitmen juga dipandang berdampak terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurunnya kepuasan terhadap layanan publik dapat berakibat pada meningkatnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian dari Goddard, (2021) menemukan bahwa pengetahuan akuntansi juga merupakan kekuatan yang utama dalam membangun legitimasi baik di dalam maupun di luar organisasi. Pengetahuan yang lebih baik juga akan berkontribusi untuk mengurangi kesenjangan yang memisahkan bidang akademik dan bidang profesional sehingga dapat mendukung efisiensi pengelolaan layanan publik tingkat daerah atau BLUD (Arquero *et al.*, 2023). Hasil penelitian sebelumnya juga mengemukakan bahwa akuntansi berbeda dengan akuntabilitas. Adistii *et al.*, (2021) berpendapat bahwa akuntabilitas disebut sebagai kewajiban untuk melaporkan sebagai pertanggungjawaban baik dalam kegagalan maupun kesuksesan guna mencapai visi dan misi organisasi.

Hasil yang sama juga dikemukakan oleh penelitian Aziiz, (2019) bahwa akuntabilitas dapat mencakup pengungkapan, pertanggungjawaban, dan pelaporan dari semua aktivitas organisasi. Penerapan akuntabilitas merupakan sesuatu yang utama dalam setiap organisasi guna meraih kepercayaan dari pemangku kepentingan (Andriani & Atmadja, 2022). Akuntabilitas merupakan suatu hubungan atau praktik yang secara formal dan teradministrasi. Persepsi akuntabilitas dapat digunakan untuk strategi dalam suatu organisasi dalam bentuk praktik akuntansi. Vosselman & De Loo, (2023) menyatakan praktik akuntansi bertanggungjawab dalam setiap informasi yang diberikan oleh seorang akuntan.

Nhat Vuong *et al.*, (2023) berpendapat bahwa seorang pemimpin yang transformasional harus dapat berkomunikasi untuk memusatkan perhatiannya pada tujuan yang berorientasi pada pelayanan publik. Komunikasi dapat mengalami kegagalan yang berakibat pada konsekuensi sehingga mempengaruhi karakteristik hubungan antarpihak secara menyeluruh baik tingkat individu maupun kelompok serta dampaknya terhadap pandangan pihak-pihak lainnya. Dalam QS. Al-Baqarah:263, Allah SWT. telah memerintahkan kepada kita semua agar menerapkan cara berkomunikasi yang ma'ruf dalam kehidupan sehari-hari, ayat tersebut berbunyi:

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَدَىٰ ۖ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ

Artinya: Perkataan yang baik dan pemberian maaf yang baik itu lebih baik daripada sedekah yang diiringi tindakan yang menyakiti. Allah Mahakaya lagi Maha Penyantun.

Berdasarkan ayat di atas, pandangan islam menuntut mutlak bahwa berkomunikasi hendaknya dengan cara yang ma'ruf yang memiliki arti dengan bahasa yang baik dan mudah dicerna oleh lawan bicara. Adanya komunikasi yang baik dan mudah dimengerti oleh semua pendengar dengan memerhatikan objek bicara merupakan salah satu syariat sehingga tujuan, fungsi, dan pesan yang ingin disampaikan dari adanya komunikasi tersebut dapat tercapai dan terlaksana dengan baik (Sulkifli & Muhtar, 2021). Selain untuk membangun hubungan dengan Allah SWT, komunikasi juga menegakkan hubungan antarmanusia dalam perspektif Islam. Komunikasi yang tercermin untuk mewujudkan hubungan dengan Allah SWT adalah melalui ibadah-ibadah yang wajib dengan tujuan membangun iman dan takwa, sedangkan komunikasi antarmanusia dapat diwujudkan dengan adanya hubungan antarsosial dalam berbagai bidang kehidupan.

Menurut penelitian dari Hoff, (2020), dengan fokus dalam membangun komunikasi yang efektif dan efisien dapat mengabaikan berbagai kondisi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keberhasilan berinteraksi. Dalam suatu organisasi, Babatunde, (2022) menyebutkan bahwa krisis dapat terjadi, tetapi bukan hanya pada level organisasi, melainkan juga pada level publik atau umum. Kejadian krisis tersebut dapat dikaitkan dengan adanya komunikasi yang tidak efektif. Para ahli setuju bahwasannya krisis dapat berhasil dikelola dengan adanya komunikasi yang terencana dengan baik. Salah satu cara yang dapat diterapkan menurut Georgescu & Mangra, (2022) untuk dapat membangun komunikasi

organisasi menjadi lebih efisien adalah adanya teknologi internet dalam kehidupan sehari-hari sehingga seluruh aktivitas organisasi dapat mengubah paradigma perkembangan proses produksi dalam organisasi.

Pada penelitian sebelumnya mengenai Badan Layanan Umum Daerah di Kota Yogyakarta, belum ditemukan penelitian terkait dengan pengetahuan akuntansi serta ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi terhadap kualitas informasi manajerial. Kebanyakan peneliti hanya memaparkan tentang sistem keuangan dan kontribusi pendapatan sebagai variabel independen terhadap variabel dependen kualitas laporan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di Kota Yogyakarta seperti yang diteliti oleh (Waskito & Waskito, 2021).

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menemukan bahwa ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi manajemen (Hermiyanty, Wandira Ayu Bertin, 2017). Berbeda dengan hasil penelitian Tiara *et al.* (2023) dan Heluth & Jaali, (2020) yang mengungkapkan bahwa ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi berpengaruh positif terhadap kualitas informasi manajemen. Menurut penelitian tersebut, dengan adanya komunikasi yang efektif dapat memberikan dampak yang baik pada anggota organisasi atau karyawan untuk dapat membantu manajemen dalam mencapai kinerja dengan maksimal.

Maka dari itu, atas dasar penjelasan yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti ingin melakukan penelitian pada BLUD di Kota

Yogyakarta dengan memodifikasi penelitian sebelumnya yaitu menambahkan dan mengurangi variabel independen dan variabel dependen sehingga menjadi penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Akuntansi serta Ketersediaan dan Fungsi Jaringan Komunikasi terhadap Kualitas Informasi Manajerial dengan Akuntabilitas sebagai Variabel *Intervening*”**.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan akuntansi berpengaruh terhadap kualitas informasi manajerial?
2. Apakah ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi berpengaruh terhadap kualitas informasi manajerial?
3. Apakah pengetahuan akuntansi berpengaruh terhadap akuntabilitas?
4. Apakah ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi berpengaruh terhadap akuntabilitas?
5. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas informasi manajerial?
6. Apakah pengetahuan akuntansi berpengaruh terhadap kualitas informasi manajerial melalui akuntabilitas?
7. Apakah ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi berpengaruh terhadap kualitas informasi manajerial melalui akuntabilitas?

### **C. Tujuan Penelitian**

Pembahasan masalah yang dipaparkan oleh peneliti tidak lepas dari adanya tujuan yang hendak diwujudkan. Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan akuntansi terhadap kualitas informasi manajerial.
2. Untuk menguji pengaruh ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi terhadap kualitas informasi manajerial.
3. Untuk menguji pengaruh pengetahuan akuntansi terhadap akuntabilitas.
4. Untuk menguji pengaruh ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi terhadap akuntabilitas.
5. Untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas informasi manajerial.
6. Untuk menguji pengaruh pengetahuan akuntansi terhadap kualitas informasi manajerial melalui akuntabilitas.
7. Untuk menguji pengaruh ketersediaan dan fungsi jaringan komunikasi terhadap kualitas informasi manajerial melalui akuntabilitas.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis yaitu untuk menyumbangkan pikiran atau landasan sebagai acuan untuk para peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang sejenis dalam upaya meningkatkan layanan masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti terkait dengan aspek pengetahuan akuntansi, fungsi komunikasi, akuntabilitas, dan kualitas informasi manajerial.

### b. Bagi Masyarakat

Mencapai kesejahteraan masyarakat dan bahan evaluasi dalam pemberian layanan yang berkualitas dan memuaskan.

### c. Bagi Akademik

Menambah kajian terkait dengan penelitian terhadap kualitas informasi manajerial di sektor publik khususnya Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di Kota Yogyakarta.