

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009). Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Salah satu ruang lingkup yang dibutuhkan masyarakat yaitu di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan dibutuhkan masyarakat untuk dapat menunjang kesehatan jasmani dalam kehidupan sehari-hari.

Adanya pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas merupakan salah satu wujud nyata dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada di masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 43 tahun 2019 tentang puskesmas, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas memiliki tugas yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan di masing-masing wilayah kerjanya. Tujuan dari

puskesmas yaitu untuk dapat mewujudkan wilayah kerja yang sehat, dengan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat; mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu; hidup dalam lingkungan sehat; dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Untuk dapat mewujudkan tujuannya, puskesmas membutuhkan manajemen yang baik. Manajemen tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan berhubungan dengan pelayanan yang didapatkan masyarakat. Status masyarakat sebagai pihak yang harus mendapat pelayanan publik dan tidak boleh dicap sebagai pelanggan. Jika masyarakat dilihat sebagai pelanggan, maka akan terbentuk model layanan yang memicu diskriminasi pelayanan dengan memberikan layanan yang berbeda tergantung pada tingkat keuangan pelanggan.

Kabupaten Grobogan merupakan salah satu kabupaten yang ada di Jawa Tengah. Kabupaten tersebut merupakan kabupaten terluas kedua dengan luas wilayah 2.023,85 km² setelah Kabupaten Cilacap berdasarkan surat dari Dirjen Bina Administrasi Kewilayahan Kementerian Dalam Negeri. Keadaan wilayah yang luas dengan kondisi topografi yang beragam membuat Pemerintah Kabupaten Grobogan untuk selalu berupaya dalam melakukan pembangunan, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan kesehatan. Hal tersebut sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Grobogan tahun 2021-2026 dimana pembangunan tersebut ditujukan untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan setinggi tingginya. Kesehatan yang baik diukur dengan beberapa indikator kesehatan yang terbagi menjadi 4 sub urusan

pembangunan kesehatan. Menurut Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam pembagian urusan pemerintahan bidang kesehatan dapat dibedakan menjadi upaya kesehatan perorangan dan kesehatan masyarakat, yang kedua adalah sumber daya manusia, yang ketiga adalah sediaan farmasi, alat kesehatan, dan makanan minuman dan yang keempat adalah pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan.

Pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari penerapan manajemen kinerja. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan publik semakin baik dan agar lebih banyak orang yang bertanggung jawab atas apa yang mereka lakukan. Dengan adanya pengukuran kinerja maka dapat membantu membangun Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan agar lebih akuntabel. Pengukuran kinerja dilakukan dengan membandingkan kinerja yang diharapkan dan yang terjadi. Berikut merupakan perbandingan antara target dan juga realisasi IKK dari Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Standar Nasional dan Indikator Kinerja Kunci (IKK)
Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan Dasar	SPM/Standar Nasional	Indikator Kinerja Kunci (IKK)	Capaian 2021			Target (%)	Keterangan
				Realisasi (Jumlah)	Sasaran (Jumlah)	%		
1	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil	✓	✓	19.702	21.447	91,86	100,00	Tidak Tercapai
2	Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin	✓	✓	20.106	20.110	99,98	100,00	Tidak Tercapai
3	Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lahir	✓	✓	19.801	20.055	98.73	100,00	Tidak Tercapai
4	Pelayanan Kesehatan Balita	✓	✓	68.410	87.283	78,38	100,00	Tidak Tercapai

No	Jenis Pelayanan Dasar	SPM/Standar Nasional	Indikator Kinerja Kunci (IKK)	Capaian 2021			Target (%)	Keterangan
				Realisasi (Jumlah)	Sasaran (Jumlah)	%		
5	Pelayanan Kesehatan pada Usia Pendidikan Dasar	✓	✓	161.621	199.155	81,15	100,00	Tidak Tercapai
6	Pelayanan Kesehatan pada Usia Produktif	✓	✓	679.513	964.360	70,46	100,00	Tidak Tercapai
7	Pelayanan Kesehatan pada Usia Lanjut	✓	✓	146.448	182.215	80,37	100,00	Tidak Tercapai
8	Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi	✓	✓	315.179	446.996	70,51	100,00	Tidak Tercapai
9	Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Melitus	✓	✓	17.901	20.631	86,77	100,00	Tidak Tercapai
10	Pelayanan Kesehatan Orang dengan Gangguan Jiwa Berat	✓	✓	3.553	3.695	96,16	100,00	Tidak Tercapai
11	Pelayanan Kesehatan Orang dengan TB	✓	✓	9.143	12.674	72,14	100,00	Tidak Tercapai
12	Pelayanan Kesehatan Orang dengan Risiko Terinfeksi HIV	✓	✓	24.030	26.022	92,34	100,00	Tidak Tercapai
INDIKATOR KINERJA KUNCI								
1	Persentase rumah tangga bersanitasi		✓	446.971	487.237	91,72	100,00	Tidak Tercapai
2	Persentase rumah tangga pengguna air bersih		✓	1.160.504	1.469.706	78,96	80,00	Tidak Tercapai
3	Prevalensi balita gizi buruk		✓	19	80.432	0,02	0,01	Tercapai
4	Angka kematian ibu (per 100.000 KH)		✓	84	20.055	418,85	348,97	Tidak Tercapai
5	Angka kematian bayi (per 1.000 KH)		✓	249	20.055	12,42	9,50	Tidak Tercapai
6	Angka kematian balita (per 1.000 KH)		✓	269	20.055	13,41	9,50	Tidak Tercapai

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa dari 12 layanan dasar yang harus dipenuhi pemerintah kabupaten sesuai SPM/Standar Pelayanan Minimal, belum ada satupun yang mencapai target (100,00%). Jika dilihat dari rata-rata kinerjanya sangat tinggi yaitu 84,90%. Sementara itu, satu dari enam indikator kinerja utama yang memenuhi target (16,66%) adalah prevalensi gizi buruk pada anak balita.

Pada tahun 2021 tingkat keberhasilan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan meningkat dari 89,01% tahun 2020 menjadi 89,24%. Dampaknya, rata-rata usia harapan hidup akan meningkat dari 74,74 tahun menjadi 74,84 tahun pada tahun 2021. Indikator kematian ibu meningkat tajam pada tahun 2020 dari 31 orang menjadi 84 orang pada tahun 2021. Menurut Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan hal ini bertepatan dengan peningkatan jumlah orang yang terjangkit virus Covid 19, khususnya varian Delta. Angka kematian ibu tertinggi disebabkan oleh infeksi Covid 19 sebanyak 23 orang (27,38%), disusul Pre Eklamsi Berat sebanyak 12 orang (14,29%), Perdarahan sebanyak 8 orang (9,52%), Infeksi sebanyak 6 orang (7,14%), Eklamsi sebanyak 5 orang (5,95%), Penyakit jantung sebanyak 5 (5,95%), Gangguan Peredaran Darah sebanyak 2 orang (2,38%), HIV/AIDS sebanyak 1 orang (1,19%), penyebab lain lain sebanyak 22 orang (26,19%).

Selain ibu yang tertular virus Covid 19 tipe delta, masih banyak kematian ibu yang terjadi. Penyebabnya adalah kurangnya pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan yang memberikan layanan. Faktor dari masyarakat sendiri seperti kesadaran kesehatan dan juga pengetahuan tentang adanya penyakit tertentu. Selain itu kurang memadainya fasilitas kesehatan yang ada juga dapat

berperan penting atas terjadinya kasus tersebut (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan 2021).

Dari sisi pencapaian SPM, terdapat beberapa SPM yang belum mencapai tujuan yang diharapkan. Dinas Kesehatan Kabupaten Grobogan bersama manajer layanan medis terus berupaya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, sehingga tidak terjadi diskriminasi masyarakat. Untuk itu manajer layanan medis memiliki kewajiban untuk dapat mempertanggung jawabkan kinerja mereka. Ini sesuai dengan Al-Qur'an Surat Al-Muddassir Ayat 38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya:

“Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya.”

Dari Surat Al-Muddassir Ayat 38 tersebut dijelaskan bahwa setiap orang berhak untuk bebas memilih, namun tidak boleh melupakan tanggung jawab atas pilihannya. Jika orang memilih untuk mengikuti sesuatu yang tidak baik, mereka juga akan mendapatkan hasil yang buruk, begitu pula sebaliknya. Dalam setiap pilihan, tanggung jawab tidak akan pernah terpisahkan dari mereka. Setiap individu akan dimintai pertanggungjawaban atas apa yang telah dilakukannya. Dalam melakukan tugasnya para manajer medis akan dimintai tanggung jawab kinerjanya selama mengelola puskesmas termasuk tanggung jawab keuangan.

Seber *et al.* (2019) mengemukakan bahwa kinerja manajerial merupakan alat evaluasi untuk memotivasi para aparatur mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien serta mengelola perilaku aparatur agar memenuhi standar

perilaku yang ditetapkan organisasi. Salah satu kunci keberhasilan SKPD dalam menjalankan amanahnya di pemerintahan daerah adalah kinerja manajerial, kinerja yang baik mempengaruhi tata kelola pemerintahan yang baik (Melia & Sari, 2019). Dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan salah satu hal yang penting didalam suatu organisasi

Pengukuran kinerja merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur akuntabilitas dari pemerintahan. Akuntabilitas adalah bentuk dari suatu pertanggungjawaban yang menjelaskan tentang kinerja yang sudah dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Akuntabilitas yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap cara pemerintah mengelola keuangan.

Murtin dan Rahmawati (2023) melakukan penelitian di satuan kerja perangkat daerah atau SKPD Kabupaten Magelang menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja manajerial. Suryani dan Pujiono (2020) menunjukkan hasil penelitian yang berbeda yaitu tidak ada pengaruh antara akuntabilitas publik dengan kinerja manajerial pada organisasi perangkat daerah atau OPD Kota Pekanbaru. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Wardiana dan Hermanto (2019).

Motivasi adalah perasaan saat seseorang lebih bersemangat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi sangat penting di tempat kerja karena itu merupakan hal yang mendorong seseorang untuk berperilaku dengan cara yang memotivasi mereka untuk bekerja dengan keras dan antusias untuk mencapai hasil yang paling baik (Wardiana dan Hermanto, 2019). Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja manajer dan mempengaruhi bagaimana akuntabilitas

keuangan diterapkan dalam puskesmas. Dengan adanya akuntabilitas yang jelas, manajer akan merasa lebih bertanggung jawab dalam melakukan pengelolaan keuangan mereka dan akan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan dari organisasi.

Miskiani dan Bagia (2020) melakukan penelitian tentang motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Pamulatsih *et al.* (2018) yang dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Wardiana dan Hermanto (2019) melakukan penelitian di Kabupaten Sidoarjo, hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Umpan balik merupakan tanggapan dari individu terhadap pesan/informasi yang telah diterima (Siregar *et al.*, 2021). Dengan memberikan informasi yang jelas serta memberikan pendapat tentang kinerja dan pengelolaan keuangan, umpan balik dapat membantu dalam meningkatkan akuntabilitas keuangan. Informasi dari umpan balik yang dilakukan tersebut bisa menjadi pedoman untuk menyelesaikan masalah yang ada di dalam puskesmas.

Jumiati dan Islahuddin (2017) melakukan penelitian tentang umpan balik anggaran terhadap kinerja. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa umpan balik anggaran berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurlalahayati *et al.* (2017) yang membuktikan bahwa umpan balik anggaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Penelitian ini mengadopsi penelitian yang dilakukan oleh Macinati *et al.* (2020). Macinati *et al.* melakukan penelitian di rumah sakit Italia mengenai cara manajer medis ini mengelola rumah sakit dengan tenaga kesehatan di bawah mereka. Penelitian tersebut menggunakan variabel umpan balik formal, umpan balik informal, *feeling* akuntabilitas keuangan sebagai variabel independen dan komitmen sebagai moderasi sedangkan kinerja manajerial sebagai variabel dependen. Hasilnya menunjukkan bahwa umpan balik formal, umpan balik informal, *feeling* akuntabilitas keuangan, dan komitmen mempengaruhi kinerja manajer.

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena menggunakan variabel motivasi sebagai variabel mediasi. Ini disebabkan oleh fakta bahwa ada perbedaan hasil penelitian antara akuntabilitas terhadap kinerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada faktor tambahan yang dapat mempengaruhi akuntabilitas terhadap kinerja. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang apakah motivasi individu dapat meningkatkan akuntabilitasnya terhadap kinerja tenaga medis, variabel mediasi digunakan.

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana para manajer tenaga medis dalam mengelola puskesmas sedangkan latar belakang pendidikan tenaga medis ini adalah dibidang kesehatan. Sehingga dalam penelitian ini variabel *feeling* akuntabilitas keuangan digunakan. Hal tersebut dikarenakan untuk mengetahui tentang kesadaran dari tanggung jawab individu terhadap tugas-tugas keuangan yang telah diberikan kepada para pengelola puskesmas.

Dengan adanya latar belakang yang telah dipaparkan, inkonsistensi hasil penelitian dan juga masih sedikitnya penelitian yang dilakukan di sektor publik bidang kesehatan membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang manajer layanan medis yang berada di Kabupaten Grobogan. Oleh karena itu peneliti membuat judul penelitian yaitu ***Feeling Akuntabilitas Keuangan Manajer Layanan Medis: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Motivasi Sebagai Intervening Di Puskesmas Kabupaten Grobogan.***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka rumusan masalah yang didapatkan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah umpan balik formal berpengaruh positif terhadap *feeling* akuntabilitas keuangan?
2. Apakah umpan balik informal berpengaruh positif terhadap *feeling* akuntabilitas keuangan?
3. Apakah *feeling* akuntabilitas keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial?
4. Apakah *feeling* akuntabilitas keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial dengan motivasi sebagai variabel mediasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang didapatkan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh umpan balik formal terhadap *feeling* akuntabilitas keuangan.

2. Untuk menguji secara empiris pengaruh umpan balik informal terhadap *feeling* akuntabilitas keuangan.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh *feeling* akuntabilitas keuangan terhadap kinerja manajerial.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh *feeling* akuntabilitas keuangan terhadap kinerja manajerial dengan motivasi sebagai variabel mediasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi pengetahuan mengenai hubungan dari umpan balik formal, umpan balik informal, dan *feeling* atas akuntabilitas keuangan terhadap kinerja dari seorang manajerial. Selain itu dapat memberikan kontribusi pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat membantu puskesmas dalam meningkatkan kinerja manajerialnya melalui adanya umpan balik formal dan informal.

b. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk perpustakaan UMY.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai hubungan dari umpan balik formal, umpan balik informal, dan *feeling* atas akuntabilitas keuangan terhadap kinerja dari

seorang manajerial serta diharapkan ilmu yang telah diperoleh dapat digunakan untuk memperoleh fakta yang ada di lapangan.