

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada dasarnya organisasi sektor publik ialah sebuah organisasi yang mempunyai peranan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti halnya Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut puskesmas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 tahun 2019, pusat kesehatan masyarakat 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.

Salah satu unit layanan kesehatan yang memberikan kontribusi signifikan untuk menawarkan individu yang membutuhkan layanan komprehensif dan terintegrasi adalah Puskesmas. Dinyatakan berbeda, Puskesmas memikul tanggung jawab dan wewenang untuk menegakkan kesehatan masyarakat di wilayah kerja yang telah ditentukan. Semua pihak yang terlibat dalam puskesmas didorong untuk terus meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan secara optimal dan profesional karena pentingnya peran puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan, kinerja manajerial diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi dapat mewujudkan visi dan misinya. Kinerja manajerial merupakan kapasitas dan keberhasilan seorang manajer dalam mengelola suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang bermuara pada tercapainya pelayanan publik (Hidayat, 2017).

Pencapaian kinerja merupakan dasar dalam menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan sesuai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Pencapaian kinerja seringkali dikaitkan dengan tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi. Pencapaian kinerja merupakan aspek penting dari kinerja manajemen, yang mencakup berbagai aktivitas yang lebih luas yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Pencapaian kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis merupakan perwujudan pencapaian kinerja Pemerintah Kabupaten Bengkalis yang berhubungan dengan pencapaian sasaran

pada tahun anggaran 2023 mendukung pencapaian kinerja RPJMD Kabupaten Bengkalis. Pencapaian kinerja Dinas Kesehatan untuk setiap pernyataan kinerja sasaran strategis sesuai dengan hasil pengukuran kinerja dari tiap indikator kinerja utama menjadi penetapan kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis. Pengukuran kinerja merupakan hasil kinerja dari setiap target kinerja sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam dokumen penetapan kinerja yang telah disepakati melalui Perjanjian Kinerja. Pencapaian kinerja utama Dinas Kesehatan dapat dilihat lebih rinci pada tabel berikut.

**Tabel 1.1**

**Hasil Pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU)  
Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis Tahun 2023**

<b>Sasaran Strategi</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi Kinerja</b>	<b>Capaian</b>	<b>Keterangan</b>
Meningkatkan fasilitas dan kualitas kesehatan dan kefarmasian sesuai standar	1. Angka Harapan Hidup per Tahun	71,71	71,79	100	Tercapai
	2. Angka kematian ibu per 100.000 KLH	172	147	117	Tercapai
	3. Angka kematian bayi per 100.000 KLH	3,2	5,4	59	Tidak Tercapai
	4. Prevalensi balita stunting (%)	15	8,5	177	Tercapai
Peningkatan Kualitas Capaian Kinerja Pegawai Dan Manajemen Keuangan	Predikat akuntabilitas kinerja	BB	BB	100	Tercapai

Sumber: LAKIP Kab. Bengkalis 2023

Pada tabel 1.1 menunjukkan secara keseluruhan target kinerja Dinas Kesehatan telah tercapai dan berhasil dilaksanakan. Dari 2 (dua) sasaran dan 5 (Lima) indikator tersebut seluruhnya dinyatakan “berhasil” dan terdapat 1 indikator yang tidak tercapai atau dibawah 100%. Hal ini menunjukkan Secara keseluruhan Pencapaian Kinerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan serta peningkatan cakupan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara umum sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan, namun secara indikator capaian beberapa pencapaian kinerja masih belum tercapai sehingga untuk di masa yang akan datang perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan data terkait pelayanan kesehatan di Kabupaten Bengkalis dari 11 kecamatan terdapat 18 puskesmas. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang telah disediakan oleh <https://dinkes.bengkaliskab.go.id/> dari 18 puskesmas 7 diantaranya merupakan puskesmas rawat inap dan 11 puskesmas non rawat inap. Pada tahun 2023 akhir hingga 2024 awal semua puskesmas di kabupaten bengkalis sudah melakukan akreditasi dan re-akreditasi. Akreditasi yang diperoleh menjadi pengakuan bahwa puskesmas tersebut sudah memenuhi standar pelayanan puskesmas yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan guna meningkatkan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Data akreditasi dan re-akreditasi Puskesmas di Kabupaten Bengkalis disajikan pada Tabel 1.2 dan 1.3 sebagai berikut.

**Tabel 1.2**

**Akreditasi Puskesmas di Kabupaten Bengkalis**

<b>No</b>	<b>Akreditasi Puskesmas</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1.	Puskesmas Akreditasi Madya	1	50%
2.	Puskesmas Akreditasi Utama	1	50%
	<b>Total</b>	2	100%

Sumber: <https://diskominfotik.bengkaliskab.go.id/>

Tabel 1.2 menunjukkan hasil akreditasi yang dilakukan dari akhir tahun 2023 hingga awal tahun 2024. Survei ini dilakukan setiap lima tahun sekali. Dari

18 puskesmas di Kabupaten Bengkalis, 2 (dua) unit, yaitu puskesmas pematang pudu dan puskesmas tenggayun, telah mengikuti survei akreditasi untuk pertama kalinya. Hasil menunjukkan puskesmas pematang pudu memperoleh akreditasi madya dan puskesmas tenggayun memperoleh akreditasi utama.

**Tabel 1.3**

**Re-Akreditasi Puskesmas di Kabupaten Bengkalis**

No	Akreditasi Puskesmas	Jumlah	Presentase
1.	Puskesmas Akreditasi Utama	4	25%
2.	Puskesmas Akreditasi Paripurna	12	75%
	<b>Total</b>	16	100%

Sumber: <https://diskominfotik.bengkaliskab.go.id/>

Tabel 1.3 menunjukkan hasil survei ulang (re-akreditasi) yang dilakukan dari akhir tahun 2023 hingga awal tahun 2024. Survei ini dilakukan setiap lima tahun sekali. Dari 18 puskesmas di Kabupaten Bengkalis yang melakukan re-akreditasi 4 (empat) memperoleh akreditasi utama yaitu puskesmas batu panjang, puskesmas sebangar, puskesmas serai wangi, dan puskesmas teluk lecah. Kemudian, ada 12 (dua belas) puskesmas untuk akreditasi paripurna yakni puskesmas lubuk muda, puskesmas selat baru, puskesmas bengkalis, puskesmas sungai pakning, puskesmas pematang duku, puskesmas pambang, puskesmas sadar jaya, puskesmas balai makam, puskesmas duri kota, puskesmas muara basung, puskesmas pinggir dan puskesmas tanjung medan. Hasil ini menunjukkan bahwa puskesmas di Kabupaten Bengkalis memiliki kualitas yang baik dan diharapkan semua puskesmas tidak berpuas diri dan tetap terus berupaya meningkatkan kinerjanya dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Puskesmas di Kabupaten Bengkalis perlu mempunyai kinerja manajerial yang baik dalam upaya memberi pelayanan yang optimal untuk masyarakat. Kinerja manajerial sangat penting bagi organisasi sektor publik dan swasta. Kinerja manajerial merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuannya. Manajemen kinerja merupakan sarana dalam

menetapkan apakah tujuan organisasi telah tercapai atau tidak. Menurut Ningsih (2020), Kinerja manajerial adalah proses pelaksanaan tugas manajemen, di mana terdapat interaksi antara pemimpin dan bawahan dalam merencanakan, memfokuskan dan mengurus sumber daya untuk memperoleh tujuan bersama. Kinerja yang rendah dapat menimbulkan kesulitan dalam bekerja, pemogokan kerja dan efisiensi kerja yang kurang optimal, sebaliknya kinerja yang tinggi sangat mempengaruhi kinerja kerja yang positif dan dinamis sehingga membawa manfaat praktis bagi perusahaan, masyarakat dan organisasi (Salma, 2020). Kinerja manajerial yang maksimum dapat dicapai dengan menggunakan sistem manajemen untuk memotivasi semua pegawai dalam organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi (Swari & Wirasedana, 2017). Seperti firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Qs. Ar-Ra'd Ayat 11 yang berbunyi:

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا  
بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya:

“Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia” (QS. Ar-Ra'd 13:11).

Terdapat beberapa aspek yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja manajerial diantaranya yaitu komitmen organisasi. Bagi Anggadini *et al.*, (2021) komitmen organisasi adalah keinginan dalam diri seseorang untuk memprioritaskan kepentingan organisasi dan bertindak dengan cara yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Komitmen organisasi yang kuat, menurut studi Sistiyan *et al.*, (2019), akan menginspirasi orang untuk memenuhi tujuan dan sasaran organisasi, berpikir positif, dan bekerja untuk bertindak demi kepentingan terbaik organisasi. Di perusahaan sektor publik, komitmen yang tinggi biasanya memotivasi orang

untuk berusaha lebih keras untuk melengkapinya tujuan organisasi (Jatmiko *et al.*, 2020). Kinerja yang hebat juga akan meningkat dengan komitmen organisasi yang besar (Sumarno, 2005). Komitmen yang tinggi menyebabkan orang untuk benar-benar peduli tentang keberhasilan organisasi dan berusaha untuk bertindak demi kepentingan terbaik organisasi. Manajer dengan komitmen tinggi akan berusaha memaksimalkan usahanya untuk kebaikan perusahaan dan akan memiliki pandangan positif (Setyageng, 2012).

*Feeling* atas akuntabilitas keuangan juga mempengaruhi kinerja manajerial dalam suatu organisasi. Konsep akuntabilitas berkaitan dengan mekanisme pertanggungjawaban satu pihak ke pihak yang lain (Jatmiko, 2020). Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban dari pihak yang diberi kepercayaan oleh *stakeholder* yang akan menentukan apakah mereka berhasil atau tidak dalam melaksanakan tugas mereka untuk mencapai tujuan. Dengan akuntabilitas ini, kinerja pelaksanaan tugas dan fungsinya dapat diukur. Pertanggungjawaban, seperti pengelolaan dana adalah cara terbaik untuk melihat seberapa baik suatu organisasi bekerja.

Dalam konteks ini, "*feeling*" merujuk pada persepsi emosional terhadap keadaan atau pengalaman yang meliputi cara individu merasakan atau memahami sesuatu secara emosional, lebih kepada intuisi atau respons internal terhadap situasi. Manajer medis dapat meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab mereka sebagai individu dalam menciptakan praktik pengelolaan keuangan yang lebih baik dengan merasakan tanggung jawab keuangan. Hal ini berdampak positif pada kinerja manajerial dan keuangan perusahaan. Manajer medis biasa cenderung hanya berkonsentrasi pada aspek klinis dalam pekerjaan mereka. Sehingga sangat penting bagi manajer medis untuk memiliki rasa akuntabilitas keuangan saat menjalankan tugas mereka. Rasa ini dapat mempengaruhi kinerja manajerial dan membantu menjaga puskesmas tetap beroperasi. *Feeling* akuntabilitas keuangan membantu manajer medis menemukan keseimbangan antara menjaga keuangan perusahaan dan memberikan layanan kesehatan yang baik.

*Feeling* akuntabilitas keuangan merupakan kemampuan seseorang dalam memahami, menerima, dan bertanggung jawab atas tanggung jawab yang terkait dengan pengelolaan keuangan organisasi. *Feeling* akuntabilitas dianggap memiliki dampak pada kinerja manajerial karena manajer yang merasa bertanggung jawab atas keuangan perusahaan atau organisasi cenderung lebih transparan dalam menilai bagaimana pengeluaran yang direncanakan. Hal ini dapat membantu organisasi dalam meningkatkan profitabilitas dan kinerja manajerialnya. Akuntabilitas dalam konteks pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan persyaratan hukum dan peraturan, baik kepada masyarakat umum maupun kepada eksekutif unit layanan instansi pemerintah. Menurut Pratolo & Irmawati, (2020) akuntabilitas akan meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat akan mendukung pemerintah dengan tingkat tanggungjawab yang tinggi, sehingga terwujudnya kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik. Oleh sebab itu, sangat berguna bagi manajer untuk mempunyai kemampuan memberikan informasi yang tepat, relevan, tepat waktu, konsisten, dapat dipercaya dan dapat diandalkan mengenai kegiatan dan kinerja.

Motivasi untuk bekerja juga sangat penting bagi tinggi rendahnya kualitas pelayanan di puskesmas. Motivasi kerja sebenarnya adalah salah satu dari banyak faktor yang mempengaruhi kualitas layanan itu sendiri. Motivasi kerja menurut Arisanti *et al.*, (2019) merupakan apa yang mendorong, mengarahkan, dan mendukung orang untuk bekerja keras dan gembira untuk mencapai hasil terbaik. Tujuan yang ditetapkan tidak akan tercapai jika tenaga kerja tidak memiliki dorongan untuk berkolaborasi demi kepentingan terbaik organisasi. Di sisi lain, tenaga kerja yang sangat termotivasi memastikan bahwa bisnis akan berhasil mencapai tujuannya. Seseorang yang termotivasi di tempat kerja akan mendekati tugas-tugas yang diberikan kepadanya dengan penuh semangat. Karena motivasi adalah kecenderungan yang datang dari seseorang untuk memberikan layanan yang didasarkan pada melayani kepentingan orang lain dan mengabdikan komitmennya untuk kesejahteraan masyarakat, motivasi layanan publik juga dapat menginspirasi seorang karyawan untuk memberikan layanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan menginspirasi pejabat sipil untuk

sangat loyal, cakap, dan berkomitmen untuk memenuhi tanggung jawabnya. Hal ini akan mempengaruhi produktivitas, hasil kerja, dan pencapaian tujuan organisasi (Herliana, 2022).

Studi yang dilakukan oleh Badzaly & Fitriah (2021) menyatakan bahwa motivasi kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Dan studi dari Murtin & Rahmawati (2023) menemukan bahwa akuntabilitas dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Simamora *et al.*, (2021) mengatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Studi yang dilakukan oleh Ritonga *et al.*, (2022) menyampaikan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja manajerial. Studi ini tidak searah dengan studi yang dilaksanakan Suhanda (2018) yang menyampaikan motivasi kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Studi Iqbal *et al.*, (2019) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Akuntabilitas, menurut Heski *et al.*, (2017), memiliki dampak yang merugikan pada kinerja manajerial karena institusi terkait tidak dapat menjawab kepada publik untuk setiap tindakan yang diambil, yang mengakibatkan kinerja pengelolaan di bawah standar.

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian yang dilakukan Macinati *et al.*, (2022). Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan variabel komitmen organisasi dan *feeling* akuntabilitas keuangan, pada penelitian sebelumnya berperan sebagai variabel intervening, namun dalam penelitian ini variabel komitmen organisasi dan *feeling* akuntabilitas keuangan menjadi variabel independen. Motivasi yang diyakini memiliki pengaruh terhadap kinerja manajerial juga ditambahkan sebagai variabel independen tambahan. Penelitian ini dilakukan di puskesmas Kabupaten Bengkalis. Alasan memilih Kabupaten Bengkalis sebagai objek penelitian karena pelayanan kesehatan puskesmas kepada masyarakat di Kabupaten Bengkalis perlu untuk terus ditingkatkan. Dengan latar belakang ini, peneliti terdorong untuk meneliti masalah dengan judul:

## **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, FEELING ATAS AKUNTABILITAS KEUANGAN, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA MANAJERIAL”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial?
2. Apakah Feeling atas akuntabilitas keuangan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial?
3. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif komitmen terhadap kinerja manajerial.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif feeling atas akuntabilitas keuangan terhadap kinerja manajerial.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh positif motivasi terhadap kinerja manajerial.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari melakukan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memperkaya serta mengembangkan konsep atau teori dalam ilmu akuntansi pada pukesmas, khususnya yang berkaitan dengan akuntansi manajemen pada kinerja manajer.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan informasi untuk mengembangkan kinerja manajer pukesmas. Penelitian ini juga untuk mengkaji kualitas kinerja manajer pukesmas apakah sudah memenuhi standar instansi atau belum memenuhi.