

**PENGARUH STANDAR PELAYANAN MINIMAL DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP AKUNTABILITAS PUBLIK
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (Studi pada BLUD
Rumah Sakit BARI Palembang)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Terapan (D IV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH
PUTRI PUSPITA SARI
061940512062**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH STANDAR PELAYANAN MINIMAL DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP AKUNTABILITAS PUBLIK
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (Studi pada BLUD
Rumah Sakit BARI Palembang)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Terapan (D IV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH
PUTRI PUSPITA SARI
061940512062**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsri.ac.id E-mail : akuntansi@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Puspita Sari
NIM : 061940512062
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / DIV Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Standar Pelayanan Minimal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah (Studi Kasus pada Rumah Sakit BARI Palembang)

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penulisan saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi ini ditemukan hari dinyatakan plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya bersedia menanggung konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 11 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Putri Puspita Sari
NPM 061940512062



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polsri.ac.id E-mail : akuntansi@polsri.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Puspita Sari
NPM : 061940512062
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : D IV Akuntansi Sektor Publik
Mata kuliah : Kebijakan dan Pelayanan Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Standar Pelayanan Minimal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah (Studi Kasus pada Rumah Sakit BARI Palembang)

Telah diujikan pada Ujian Skripsi tanggal 10 Agustus 2023
Dihadapkan Tim Penguji Jurusan Akuntansi
Prodi Akuntansi Sektor Publik
Politeknik Negeri Sriwijaya

Pembimbing I,

Dr. Maria, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 196611181997022001

Palembang, Agustus 2023
Pembimbing II,

Rosy Armaini, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 197108242006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA
NIP 197806222003122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp (0711)353414 Fax (0711)355918

Website: www.polsri.ac.id Email: Info@polsri.ac.id



LEMBAR PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI

Mahasiswa Berikut.

Nama : Putri Puspita Sari
NIM : 061940512062
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/DIV Akuntansi Sektor Publik
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Standar Pelayanan Minimal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah (Studi pada BLUD Rumah Sakit BARI Palembang)

Telah melaksanakan revisi terhadap skripsi yang diujikan pada hari kamis tanggal 10 Agustus 2023. Pelaksanaan revisi terhadap skripsi tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi.

No	Komentar	Nama Dosen Penilai	Tanggal	Tanda Tangan
1.	-	Kiagus Zainal Arifin, S.E., M.Si NIP 195904131989031002	24/08/2023	
2.	- Lihat Indikator	Dr. Kartika Rachma Sari, S.E., M. Si., Ak., CA NIP 197104121998022001	30/08/2023	
3.	- Refrensinya dan Kuesioner	Sukmini Hartati, S.E., M.M NIP 196505031992032002	1/09/23	
4.	- Perbaiki sesuai saran	Rosy Armaini, S.E., M. Si., Ak., CA NIP 197108242006042001	1/9/23	
5.	- Jelaskan perhitungan nilai angkanya pada kesimpulan	Riza wahyudi, S.E., M. Si., Ak., CA NIP 197007182001121001	22/08/2023	

Palembang, 2023
Ketua Penguji**)

Kiagus Zainal Arifin, S.E., M.Si
NIP 195904131989031002

Catatan:

- *) Dosen Penguji yang memberikan revisi saat ujian Skripsi
 - ***) Dosen penilai yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian Skripsi
- Lembar Pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Skripsi.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan dengan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”

- Boy Chandra -

“Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dahulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu”

- R.A Kartini -

“Semua ada waktunya, jangan membandingkan hidup anda dengan orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan, mereka bersinar saat waktunya telah tiba.”

- Islamidia-

“Dalam setetes keringat ayah dan do’a ibu, terdapat seribu langkahku untuk terus maju”

- Penulis -

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

- Ayah, Ibu, dan Adikku tercinta

- Keluarga Besar dan Sahabat

- Semua Dosen dan Staff Akuntansi

- Teman-temanku APB 2019

- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas seluruh rahmat, hidayah serta pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Standar Pelayanan Minimal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah (Studi pada BLUD Rumah Sakit BARI Palembang).”** tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang guna menyelesaikan pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yuliana Sari, S.E., MBA., Ak. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Anggeraini Oktarida, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Susi Adriani, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas 8 (delapan) APB.
6. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya Program Studi Akuntansi Sektor Publik yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang tak ternilai harganya.
8. Bapak dan Ibu staff pegawai akademik Jurusan Akuntansi Program Studi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah membantu

segala kepentingan perihal administrasi dan akademik selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

9. Keluargaku tercinta, Ayah, Ibu dan Adik yang selalu memberikan dukungan, semangat serta do'a untuk keberhasilan penulis.
10. Keluarga besar, rekan seperjuangan kelas kelas APB Angkatan 2019 yang telah memberikan banyak cerita dan kenangan indah selama kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan, doa, masukan serta dorongan selama penyusunan skripsi ini.
12. Terakhir, ucapan terima kasih yang tiada hentinya bagi diri penulis sendiri yang tetap semangat, terus bekerja keras dan berjuang serta bertahan sampai sejauh ini.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak kelemahan baik dari analisis maupun pengkajian materinya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan penulis dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis membutuhkan masukan, kritikan, dan saran yang dapat diberikan baik dari Bapak/Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya maupun dari semua pihak yang sifatnya membangun supaya dapat bermanfaat untuk perbaikan skripsi ini.

Palembang, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Pengaruh Standar Pelayanan Minimal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah (Studi pada BLUD Rumah Sakit BARI Palembang)

Putri Puspita Sari, 2023 (xiv+60 Halaman)

Email: putripuspitapaisol@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap akuntabilitas publik badan layanan umum daerah di rumah sakit BARI Palembang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden 30 Pegawai Rumah Sakit BARI Palembang. Data dianalisis menggunakan regresi linier dengan bantuan *software* IBM SPSS Statistics versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap Akuntabilitas Publik. Nilai koefisien Determinasi (R^2) adalah sebesar 0,986 atau sebesar 98,6% yang berarti bahwa variabel standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi berkontribusi sebesar 98,6% terhadap akuntabilitas publik.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal, Teknologi Informasi, Akuntabilitas Publik

ABSTRACT

The Effect of Minimum Service Standards and Utilization Technology on Public Accountability of Regional Public Service Agencies (Study on BARI Palembang Hospital BLUD)

Putri Puspita Sari, 2023 (xiv+60 Pages)

Email: putripuspitapaisol@gmail.com

The purpose of this research was to know the influence of the minimum service standards and the use of information technology on the public accountability of regional public service agencies at the BARI Hospital in Palembang. This study uses a quantitative approach method. The data used are primary data obtained by distributing questionnaires to 30 respondents at the BARI Palembang Hospital. Data were analyzed using linear regression with the help of IBM SPSS Statistics version 26 software. The results of this study indicate that minimum service standards and utilization of information technology have a positive and significant effect both partially and simultaneously on Public Accountability. The coefficient of determination (R²) is 0.986 or 98.6%, which means that the variable minimum service standards and information technology utilization contributes 98.6% to public accountability.

Keywords: *Minimum Service Standards, Information Technology, Public Accountability*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kebijakan dan Pelayanan Publik	7
2.1.2 Akuntabilitas Publik.....	9
2.1.3 Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)	10
2.1.4 Pengertian Standar Pelayanan Minimal	11
2.1.4.1 Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	13
2.1.5 Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis.....	21
2.4.1 Pengaruh Standar Pelayanan Minimal Terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit.....	21
2.4.2 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit	21
2.4.3 Pengaruh Standar Pelayanan Minimal Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah	22

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Variabel Penelitian	23
3.3.1 Variabel Independen (X)	24
3.3.2 Variabel Dependen (Y).....	24
3.3.3 Operasional Variabel	24
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Sampel.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	28
3.6.1.1 Uji Validitas.....	29
3.6.1.2 Uji Realibilitas	29
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	29
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	30
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	30
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.6.4 Uji Hipotesis	31
3.6.4.1 Uji t (Uji Parsial).....	31
3.6.4.2 Uji F (Uji Simultan)	32
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	32
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Data Responden	32
4.1.2 Karakteristik Responden	35
4.1.3 Statistik Deskriptif	37
4.1.4 Pengujian Kualitas Data.....	38
4.1.4.1 Uji validitas	38
4.1.4.2 Uji Reabilitas.....	42
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	44
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	45
4.1.5.2 Uji Multikolinieritas.....	46
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.1.7 Uji Hipotesis	50
4.1.7.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	50
4.1.7.2 Uji Signifikansi Simultan F (Uji Statistik F)	52
4.1.7.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53

4.2 Pembahasan.....	54
4.2.1 Pengaruh Standar Pelayanan Minimal terhadap Akuntabilitas Publik	54
4.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Akuntabilitas Publik	56
4.2.3 Pengaruh Standar Pelayanan Minimal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Akuntabilitas Publik	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hlm
2.1 Penelitian Terdahulu	16
3.1 Operasional Variabel	24
4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	34
4.2 Karakteristik Responden	35
4.3 Statistik Deskriptif	37
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Standar Pelayanan Minimal	39
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi	40
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas Publik	41
4.7 Uji Reabilitas Standar Pelayanan Minimal	43
4.8 Uji Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi Informasi	43
4.9 Uji Reliabilitas Akuntabilitas Publik	44
4.10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	45
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	46
4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
4.13 Hasil Regresi Linear Berganda	49
4.14 Hasil Signifikansi Nilai t	51
4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	53
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR GAMBAR

	Hlm
1.1 Grafik Perbandingan Nilai Unsur terendah Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Palembang BARI	2
2.1 Kerangka Pemikiran	20
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
3. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
4. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
5. Surat Pengantar Pengambilan Data Dari Jurusan Akuntansi
6. Surat Pengantar Pengambilan Data Dari Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Surat Izin Pengambilan Data Dari Rumah Sakit BARI Palembang
8. Kuesioner Penelitian
9. Data Tabulasi