

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

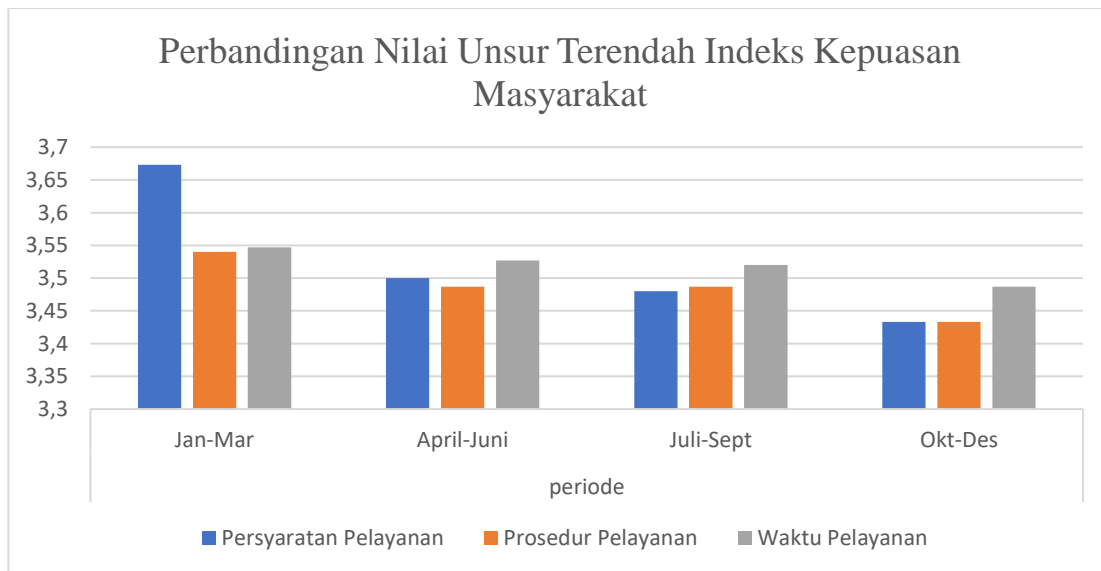
Setiap Negara mempunyai peraturan tentang cara melindungi dasar warga negaranya, seperti hak atas jaminan kesehatan, karena kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar manusia, kesehatan merupakan salah satu hak dasar yang harus dipenuhi oleh Negara. Bagaimana memenuhi hak tersebut, maka cara yang diterapkan masing-masing negara tentunya tidaklah sama, terdapat faktor yang mempengaruhi seperti kepentingan negara, paradigma dan sistem hukum yang berlaku (Setyowati, 2022). Dengan demikian, pemerintah dituntut untuk menjamin ketersediaan pelayanan kesehatan dengan standar tertentu agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu bagi seluruh lapisan masyarakat secara adil dalam rangka mewujudkan tujuan negara agar tercapai juga prinsip akuntabilitas .

Akuntabilitas publik dibutuhkan dalam upaya mencapai pengelolaan kinerja yang komprehensif, agar organisasi tidak hanya fokus pada pendapatan saja, namun juga fokus kepada pengguna layanan (*customer-focus*) serta memperhatikan efisiensi proses bisnis dan kepuasan pegawai. Akuntabilitas publik dalam OPD diukur dengan laporan keuangan pemerintah, sedangkan dalam rumah sakit akuntabilitas publik diukur dengan laporan keuangan pemerintah dan sistem pelayanan publik. Oleh karena itu, rumah sakit BARI Palembang tidak dapat terlepas dari tuntutan dan harapan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat akan pentingnya penanganan kesehatan jiwa sebagai suatu bentuk akuntabilitas publik.

Badan Layanan Umum (BLU) sebagai penyelenggara pelayanan publik berperan sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat berupa penyerediaan barang dan/jasa. Secara yuridis BLU bukan merupakan badan hukum, namun BLU beroperasi sebagai unit kerja kementerian negara/lembaga/pemerintah

daerah untuk tujuan pemberian layanan umum yang pengelolaannya berdasarkan kewenangan yang didelegasikan oleh induk yang bersangkutan (Juliani, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI adalah salah satu Rumah Sakit BLUD yang berlokasi di Provinsi Sumatera Selatan. Banyaknya rujukan dan layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat pada RSUD BARI maka kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang penting dalam menilai kualitas pelayanan BLU. Berikut ini grafik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama hitungan triwulan periode tahun 2022 terhadap RSUD Palembang BARI.



Sumber : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Palembang BARI, 2022

**Gambar 1.1**  
**Grafik Perbandingan Nilai Unsur terendah Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Palembang BARI**

Berdasarkan grafik IKM diatas pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, dan Waktu Pelayanan telah mencapai nilai yang maksimal dalam target yang ditetapkan rumah sakit setiap perhitungan triwulan. Pada bulan Januari- Maret persentase capaian indeks kepuasan masyarakat Persyaratan Pelayanan mencapai 91,83% sementara Prosedur Pelayanan mencapai 88,5% sedangkan Waktu Pelayanan mencapai 88,6%. Pada bulan April- Juni persentase

capaian indeks kepuasan masyarakat Persyaratan Pelayanan mencapai 87,5% sementara Prosedur Pelayanan mencapai 87,2% sedangkan Waktu Pelayanan mencapai 88,2%. Pada bulan Juli- September persentase capaian indeks kepuasan masyarakat Persyaratan Pelayanan mencapai 87% sementara Prosedur Pelayanan mencapai 87,2% sedangkan Waktu Pelayanan mencapai 88%. Pada bulan Oktober-Desember persentase capaian indeks kepuasan masyarakat Persyaratan Pelayanan mencapai 85% sementara Prosedur Pelayanan mencapai 85% sedangkan Waktu Pelayanan mencapai 87%.

IKM dapat mengukur mutu pelayanan publik yang prima dan kualitas kinerja pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang diperolehnya dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Salah satu bentuk tingkat pelayanan publik yaitu tersedianya teknologi informasi yang berkaitan dengan pelayanan. Dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa, akan semakin cepat dan akurat. Tingginya nilai IKM adalah perwujudan pertanggungjawaban pemberi layanan terhadap pemenuhan kebutuhan layanan publik, sehingga selanjutnya pemerintah mengetahui dengan pasti apa yang menjadi kebutuhan publik.

Dilihat dari IKM diatas rumah sakit BARI Palembang pada tahun 2022 terdapat identifikasi permasalahan berdasarkan dari fungsi dan tugas rumah sakit pada aspek pemanfaatan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi sistem pelayanan rumah sakit BARI Palembang, yaitu: 1. lebih giat dan berkala memberikan informasi di jejaring sosial; 2. pengguna layanan BARI Mobile untuk mempersingkat waktu antrian pendaftaran pasien; 3. menambah jumlah media informasi mengenai persyaratan pelayanan secara tertulis di setiap unit pelayanan yang terkait.

Penelitian ini mengacu pada (Lestari, 2022) yang mengungkapkan standar pelayanan minimal berpengaruh positif signifikan terhadap akuntabilitas publik Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penulis menambahkan unsur penelitian Pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai salah satu aspek untuk meningkatkan akuntabilitas publik. Penelitian

terdahulu mengenai pemanfaatan teknologi informasi terhadap akuntabilitas publik yang telah dilakukan oleh (Oktariani, 2022) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap akuntabilitas publik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Standar Pelayanan Minimal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah (Studi pada BLUD-SKPD Rumah Sakit BARI Palembang)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini :

1. Apakah standar pelayanan minimal berpengaruh terhadap akuntabilitas publik BLUD?
2. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap akuntabilitas publik BLUD?
3. Apakah standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi, secara bersama-sama berpengaruh terhadap akuntabilitas publik BLUD?

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang diteliti agar lebih fokus dan tidak meluas. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini sehubungan dengan penerapan standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi dan akuntabilitas publik BLUD.
2. Penelitian ini dilakukan di Provinsi Sumatera Selatan, dengan unit pengamatan rumah sakit BARI Palembang sebagai entitas BLUD.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh :

1. Standar pelayanan minimal terhadap akuntabilitas publik

2. Pemanfaatan teknologi informasi terhadap akuntabilitas publik
3. Standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap akuntabilitas publik.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penulisan yang didapatkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan topik sejenis, serta memberikan wawasan pengetahuan yang lebih luas mengenai pengaruh standar pelayanan minimal dan pemanfaatan informasi teknologi terhadap akuntabilitas publik BLUD.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Lembaga Politeknik Negeri Sriwijaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur yang bermanfaat dan menambah wawasan khususnya di jurusan akuntansi program studi akuntansi sektor publik serta menjadi referensi bagi penelitian di masa yang akan datang.

- b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan acuan bagi Rumah Sakit BARI Palembang dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas Rumah Sakit BARI Palembang.