

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Landasan Teori

2.1.1 Kebijakan dan Pelayanan Publik

Menurut Abidin (2016:19) "Kebijakan adalah keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk memecahkan masalah atau mewujudkan tujuan yang diinginkan masyarakat". Dalam era modern sekarang ini, partisipasi masyarakat menjadi bertambah penting sejalan dengan perkembangan teknologi dalam bidang informasi dan transportasi. Masyarakat semakin menyadari bahwa kebijakan dapat memengaruhi kehidupan masyarakat dan masyarakat juga dapat memengaruhi keseluruhan proses kebijakan.

Menurut Abidin (2016: 7) "Pengertian publik dalam rangkaian kata *Public policy* memiliki tiga konotasi, yaitu pemerintah, masyarakat, dan umum. Hal ini dapat dilihat dalam dimensi subjek, objek, dan lingkungan kebijakan". Dalam dimensi subjek, kebijakan publik adalah kebijakan dari pemerintah, sehingga salah satu ciri kebijakan adalah "*what government do or not to do*". Kebijakan dari pemerintahlah yang dapat dianggap sebagai kebijakan yang resmi, sehingga mempunyai kewenangan yang dapat memaksa masyarakat untuk mematuhi. Dalam dimensi lingkungan yang dikenai kebijakan, pengertian publik disini adalah masyarakat.

Menurut Mulyadi (2016:45) "Kebijakan publik merupakan produk hukum yang diperoleh melalui suatu proses kegiatan atau tindakan yang bersifat administratif, ilmiah dan politis yang dibuat oleh pembuat kebijakan (*policy maker*) dan pemangku kebijakan terkait". Kebijakan publik ini mempunyai tujuan untuk mengatur, mengelola dan memecahkan suatu masalah publik tertentu untuk kepentingan bersama.

Menurut Mulyadi (2016:173) "Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara". Disadari atau tidak, setiap warga selalu

berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah mau tidak mau harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak (Wikipedia, 2008). Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu.

Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*). Bagi seluruh masyarakat. Menurut (Mulyadi, 2016:190) Ruang lingkup penyelenggaraan publik dewasa ini semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia, seperti pendidikan, sandang, pangan, perumahan, pekerjaan yang layak, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, dan lain sebagainya.

1.1.2 Akuntabilitas Publik

Menurut Madiasmo (2022 : 27) “Akuntabilitas adalah konsep yang lebih luas dari *stewardship*. *Stewardship* mengacu pada pengelolaan atas suatu aktivitas secara ekonomis dan efisiensi tanpa dibebani kewajiban untuk melaporkan, sedangkan *accountability* mengacu pada pertanggungjawaban oleh seorang *steward* kepada pemberi tanggung jawab”.

Menurut Madiasmo (2022 : 27) “Akuntabilitas publik merupakan pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut”.

Selanjutnya menurut Madiasmo (2022 : 27) Akuntabilitas publik terdiri dari 2 macam yaitu :

- a. Akuntabilitas vertikal, merupakan pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah.
- b. Akuntabilitas horizontal, merupakan pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.

Berdasarkan uraian di atas, akuntabilitas publik yaitu suatu bentuk pertanggungjawaban pelaksana anggaran kepada masyarakat dan pejabat di atasnya yang kemudian menimbulkan kepuasan masyarakat atas manfaat yang diperoleh dari penyelenggara program/kegiatan tersebut. Akuntabilitas publik terbagi menjadi dua macam yaitu, akuntabilitas vertikal yang merupakan pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah dan akuntabilitas horizontal yang merupakan pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.

Keterkaitan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan akuntabilitas publik adalah terkait dengan akuntabilitas horizontal yang pertanggungjawabannya kepada masyarakat luas, SPM melibati pelayanan masyarakat dan diperoleh masyarakat harus terpenuhi secara minimal, agar masyarakat puas terhadap pelayanan publik yang

diberikan. Apabila SPM sudah terpenuhi akan berpengaruh terhadap akuntabilitas publik.

Menurut Mulyadi (2016:242) Melalui konvergensi teknologi komunikasi, fasilitasi pelancaran arus informasi antar lembaga publik dapat membentuk sebuah jaringan dan koordinasi dalam penyediaan dan pelayanan informasi publik. Serta terciptanya program-program komunikasi yang konvergen dan sirkuler antara lembaga publik dengan masyarakat. Tuntutan ideal semacam ini tentu dapat menciptakan pola komunikasi yang sirkuler dan konvergen yang tetap dan harus diperjuangkan serta dipenuhi oleh lembaga publik dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta sebagai upaya menciptakan atmosfir pelayanan publik yang berkualitas.

Keterkaitan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan akuntabilitas publik adalah, Hadirnya konvergensi teknologi informasi dalam paradigma *e-Government* dapat memberikan kemudahan-kemudahan serta memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi atau berkomunikasi secara interaktif. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan dapat mengurangi korupsi dan termasuk cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik.

1.1.3 Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah (2018). Pasal 1, dalam peraturan ini Badan Layanan Umum Daerah merupakan sistem yang diterapkan oleh unit pelaksanaan teknis dinas/badan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan daerah pada umumnya.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah (2018). Pasal 2, BLUD bertujuan untuk memberikan pelayanan publik lebih efektif, efisien, ekonomis, transparan dan tanggung jawab

dengan memperhatikan prinsip-prinsip keadilan, kesesuaian dan manfaat sejalan dengan Praktek Bisnis yang Sehat, untuk membantu mencapai tujuan pemerintah daerah yang pengelolaannya dilakukan berdasarkan kewenangan yang dilimpahkan oleh kepala daerah. Kepala daerah bertanggung jawab atas kebijakan penyelenggaraan pelayanan umum. Pejabat pengelola BLUD bertanggung jawab atas pelaksana pemberian layanan umum terutama pada aspek manfaat yang dihasilkan. BLUD merupakan kekayaan daerah yang tidak bisa dipisahkan dari pemerintah daerah.

Sumber daya manusia BLUD terdiri dari pejabat pengelola dan pegawai. Pejabat pengelola yang bertanggung jawab terhadap kinerja umum operasional pelaksanaan kebijakan, sedangkan pegawai yang menyelenggarakan kegiatan untuk mendukung kinerja BLUD. Pejabat pengelola dan pegawai BLUD berasal dari, pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BLUD RSUD merupakan Unit Organisasi Bersifat Khusus pada Dinas Kesehatan, yang memberikan layanan secara profesional di bidang kesehatan dan memiliki otonomi dalam pengelolaan keuangan dan barang milik daerah serta bidang kepegawaian. BLUD RSUD mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

1.1.4 Pengertian Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga, secara minimal juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh rumah sakit. Standar pelayanan minimal Rumah Sakit hakekatnya merupakan jenis-jenis pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah dengan standar kinerja yang ditetapkan. Standar pelayanan ini dapat dijadikan acuan bagi pengelola rumah sakt dan unsur terkait dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Standar Pelayanan Minimal merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Mutu pelayanan dasar merupakan ukuran kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak. Pelayanan dasar disini merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

SPM merupakan hal minimal yang harus dilaksanakan oleh Pemda untuk rakyatnya, maka target SPM harus 100% setiap tahunnya. Untuk itu dalam penetapan indikator SPM, Kementerian/Lembaga Pemerintahan Non Kementerian agar melakukan pentahapan pada jenis pelayanan, mutu pelayanan dan/atau sasaran/lokus tertentu.

Menurut (Kemenkes RI, 2016) Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, SPM merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Setiap warga negara sesuai dengan kodratnya berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dengan memanfaatkan seluruh potensi manusiawi yang dimilikinya. Sebaliknya Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah berkewajiban menjamin agar setiap warga negara dapat menggunakan haknya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa hambatan atau halangan dari pihak manapun.

Menurut Syafingi (2017) Filosofi standar pelayanan minimal ini adalah adanya peningkatan mutu dan akses masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah yang diwujudkan dalam berbagai indikator-indikatornya. Penyusunan indikator-indikator

yang disertai dengan capaian dan tahun target capaiannya selain dimaksudkan untuk mempermudah evaluasi juga mempermudah proses perencanaan dan penganggaran setiap tahunnya. Urusan-urusan wajib pemerintah daerah yang terkait dengan kebutuhan dasar harus disusun SPM nya oleh kementerian terkait dan diterapkan oleh pemerintah daerah meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan tata ruang, perumahan dan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, dan sosial. Urusan-urusan pemerintah ini berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan memberikan hasil bahwa SPM-SPM pada urusan-urusan tersebut merupakan pelaksanaan lebih lanjut dari ketentuan konstitusi UUD 1945, sehingga penyusunan dan penerapan SPM mempunyai landasan konstitusional yang jelas. Standar pelayanan minimal ini dimaksudkan untuk melengkapi berbagai jenis standar yang ada di sektor publik yang diharapkan akan menjadi tolak ukur bagi kinerja penyelenggaraan urusan pemerintahan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Dengan demikian “minimal” dalam pengertian standar pelayanan minimal merupakan kondisi minimal dari sudut pandang masyarakat tetapi mengandung arti “optimal” dari sudut pandang aparat pemerintah daerah. Dengan perkataan lain, bahwa standar pelayanan minimal merupakan peristilahan dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas dan kuantitas yang dapat diterima dari pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik

2.1.4.1 Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, SPM ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran. Sebagian substansi pelayanan dasar pada urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar ditetapkan sebagai SPM. Penetapan sebagai SPM dilakukan berdasarkan barang dan/jasa kebutuhan dasar yang:

- a. Bersifat mutlak; dan
- b. Mudah distandarkan, yang berhak diperoleh oleh setiap warga negara secara minimal sesuai dengan jenis pelayanan dasar dan mutu pelayanan dasar.

Menurut Syafingi (2017) Prinsip dasar SPM pada orientasinya tidak hanya memperjuangkan kualitas pelayanan semata, namun juga memperjuangkan kuantitas sehingga bisa dinikmati oleh semua masyarakat Indonesia. Berbagai urusan pemerintahan yang telah diperintahkan penyusunan SPM-nya ternyata mempunyai dasar yang kuat dalam ketentuan konstitusi UUD 1945. Artinya, pengaturan dan penerapan SPM sesungguhnya merupakan implementasi dari ketentuan konstitusi. Hanya saja, berbagai pengaturan tentang SPM itu sendiri sudah seharusnya dilakukan revisi, pertama karena telah berubahnya nomenklatur urusan pemerintahan; kedua banyak SPM yang telah kadaluwarsa waktunya, maksudnya waktu pencapaian standarnya telah terlewati; dan ketiga perlunya komitmen pemerintah dan pemerintah daerah untuk menjamin pemenuhan SPM tersebut.

1.1.5 Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Nahariah & Armita (2022) teknologi informasi adalah suatu fasilitas yang dapat berupa hardware atau software untuk membantu peningkatan kualitas informasi bagi masyarakat. Perkembangan teknologi sangat pesat, seiring dengan kemajuan era revolusi industri dimana teknologi sangat memiliki peranan penting. Pengaruh kemajuan teknologi sudah merambah masuk ke berbagai bidang, mulai dari ekonomi, pendidikan, transportasi dan yang lainnya. Teknologi informasi di bidang kesehatan sangat penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Apabila kualitas dan fasilitas pelayanan di Rumah Sakit semakin meningkat maka akan semakin meningkat pula jiwa manusia yang tertolong. Teknologi informasi ini dapat digunakan untuk penyimpanan dan pengolahan data administrasi Rumah Sakit, melakukan riset bidang kedokteran, diagnosa penyakit, penentuan obat yang tepat, hingga menganalisis bagian dalam organ tubuh manusia yang sulit

dideteksi. Kemajuan teknologi informasi dibidang kesehatan memang dapat memberikan banyak manfaat, terutama dalam pemerataan akses dan informasi.

Menurut Thompson (2017: 45) Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan.

Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, digunakan oleh aparatur pemerintah dalam mempengaruhi suatu pelayanan yang mengandung unsur relevan, andal, dapat dibandingkan dan dapat dipahami oleh para penggunanya. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan (Sandria et al., 2020). Pemanfaatan teknologi informasi dapat menghasilkan standar pelayanan dengan cepat dan akurat sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan tanggung jawab dari pihak yang bersangkutan dan berpengaruh terhadap akuntabilitas publik objek tersebut.

Suatu pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal organisasi dan juga perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang mengharuskan pelayanan publik berhubungan dengan alat-alat elektronik dalam penyediaan pelayanan publik. Seringkali birokrat atau aparatur negara kurang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi sehingga terpaku pada kegiatan-kegiatan manual yang memperlambat pekerjaan (Mulyadi, 2016).

Melalui layanan teknologi komunikasi, fasilitasi pelancaran arus informasi antarlembaga publik dapat membentuk sebuah jaringan dalam penyediaan dan pelayanan teknologi informasi publik. Serta terciptanya program-program komunikasi yang konvergen dan sirkuler antara lembaga publik dan masyarakat. Tuntutan semacam ini tentu dapat menciptakan pola komunikasi yang sirkuler dan konvergen yang tetap dan harus diperjuangkan serta dipenuhi oleh lembaga publik yang berkualitas.

Lembaga-lembaga publik harus lebih aktif, kreatif, dan inovatif dalam menyediakan, merumuskan, serta mendiseminasikan informasi publik kepada masyarakat. Tidak hanya itu, lembaga publik harus mampu mengelola respon publik secara lebih elegan, transparan, dialogis, serta akomodatif.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan salah teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Pesatnya perkembangan TIK akan membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan (*to create*), mengakses (*to access*), mengolah (*to process*), dan memanfaatkan (*to utilize*) informasi secara tepat dan akurat. Informasi merupakan suatu komoditi yang sangat berharga di era globalisasi untuk dikuasai dalam rangka meningkatkan daya saing pelayanan suatu organisasi termasuk Pemerintah Daerah secara berkelanjutan. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK untuk membangun *Electronic Government for Good Governance* yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintahan daerah hingga ke pusat. Tujuannya adalah agar infrastruktur TIK yang akan dibangun dapat dimanfaatkan secara bersama untuk berkoordinasi oleh seluruh instansi, baik di pusat maupun di daerah.

Yang terpenting dalam layanan informasi publik adalah tidak hanya sekedar di-di-displaykan melalui media elektronik, *e-government*, ataupun lainnya tetapi harus bisa direspon jika ada konstituen (pengakses resmi) yang meminta jasa layanan informasi tersebut. Dalam hal ini, ada semacam proses interaksi antara pihak pemberi dan penerima yang dapat dinikmati masyarakat pengguna jasa. Semua harus berjalan secara baik dan memiliki nilai yang aman, mudah, dan murah.

Mekanisme untuk mendapatkan informasi harus jelas jangka waktunya, cepat, sederhana, dan murah. Informasi yang disampaikan harus proaktif dan jelas. Serta tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Dan tugas setiap badan publik dalam konteks pelayanan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memperoleh informasi. Terdapat pelayanan informasi publik berbasis *e-government*, dengan menyediakan pelayanan melalui internet yang dapat

dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh.

Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas men-download formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan atau pengumpulan formulir secara online merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan *delivery* (pembayaran).

1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berkaitan dengan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai bahasan yang dapat dilihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

N O	Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Lestari, 2022)	Pengaruh Anggaran Berbasis Kinerja dan Standar Pelayanan Minimal terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah (Studi pada Blud-Skpd Rumah Sakit Ernaldi Bahar	X1 : Anggaran Berbasis Kinerja X2 : Standar Pelayanan Minimal Y : Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah	a. Anggaran berbasis kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap akuntabilitas publik Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) b. Standar Pelayanan Minimal berpengaruh positif signifikan terhadap akuntabilitas publik Badan Layanan Umum Daerah (BLUD)

		Sumatera Selatan)		
2	Annisa Isyaturrodhih, Evada Dewata, (2020)	Determinasi Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah (Studi Kasus pada RSUP Mohammad Hoesin Kota Palembang)	X1 : Pengeloaan Keuangan X2 : Anggaran Berbasis Kinerja X3 : Standar Pelayanan Minimal Y : Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah	a. Pengelolaan Keuangan berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas RSUP Mohammad Hoesin Kota Palembang b. Anggaran Berbasis Kinerja Berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas RSUP Mohammad Hoesin Kota Palembang c. Standar Pelayanan Minimal signifikan terhadap akuntabilitas RSUP Mohammad Hoesin Kota Palembang
3	(Oktariani, 2022)	Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dan Pemanfaatan Teknologi	X1 : Sistem Pengendalian Internal X2 : Pemanfaatan Teknologi Informasi Y1 : Akuntabilitas Publik	a. Sistem Pengendalian Internal Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Berpengaruh Positif

		Informasi Terhadap Akuntabilitas Publik (Studi Empiris Pada Rumah Sakit Di Kabupaten Sleman		Signifikan Terhadap Akuntabilitas Publik.
--	--	---	--	---

Sumber : Penulis, 2023

1.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2018:95), “Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai salah masalah yang penting”. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis perlu dijelaskan secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Mutu pelayanan dasar merupakan ukuran kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak. Pelayanan dasar disini merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Suatu pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal organisasi dan juga perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang mengharuskan pelayanan publik berhubungan dengan alat-alat elektronik dalam penyediaan pelayanan publik. Seringkali birokrat atau aparatur negara kurang mampu beradaptasi dengan

perkembangan teknologi sehingga terpaku pada kegiatan-kegiatan manual yang memperlambat pekerjaan (Mulyadi, 2016).

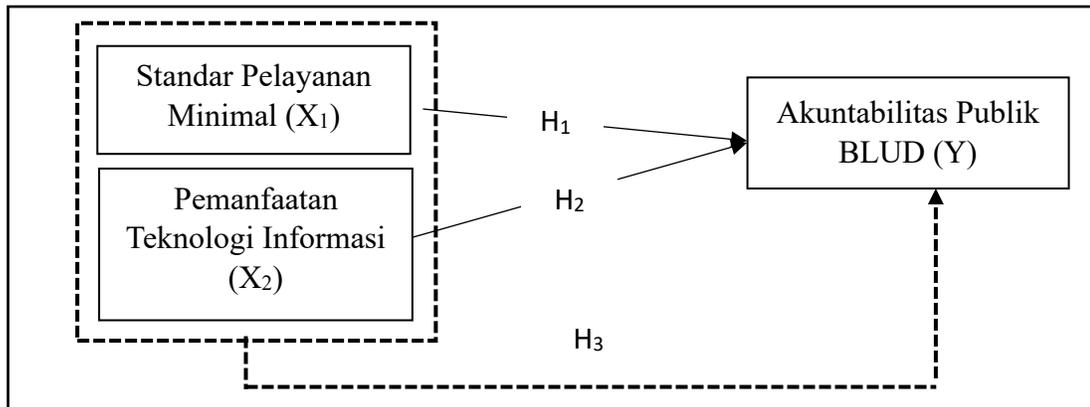
Melalui layanan teknologi komunikasi, fasilitasi pelancaran arus informasi antarlembaga publik dapat membentuk sebuah jaringan dalam penyediaan dan pelayanan teknologi informasi publik. Serta terciptanya program-program komunikasi yang konvergen dan sirkuler antara lembaga publik dan masyarakat. Tuntutan semacam ini tentu dapat menciptakan pola komunikasi yang sirkuler dan konvergen yang tetap dan harus diperjuangkan serta dipenuhi oleh lembaga publik yang berkualitas. Lembaga-lembaga publik harus lebih aktif, kreatif, dan inovatif dalam menyediakan, merumuskan, serta mendiseminasikan informasi publik kepada masyarakat. Tidak hanya itu, lembaga publik harus mampu mengelola respon publik secara lebih elegan, transparan, dialogis, serta akomodatif.

Menurut Madiasmo (2022 : 27) “Akuntabilitas adalah konsep yang lebih luas dari *stewardship*. *Stewardship* mengacu pada pengelolaan atas suatu aktivitas secara ekonomis dan efisiensi tanpa dibebani kewajiban untuk melaporkan, sedangkan *accountability* mengacu pada pertanggungjawaban oleh seorang *steward* kepada pemberi tanggung jawab”.

Menurut Madiasmo (2022 : 27) “Akuntabilitas publik merupakan pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut”.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah (2018). Pasal 1, dalam peraturan ini Badan Layanan Umum Daerah merupakan sistem yang diterapkan oleh unit pelaksanaan teknis dinas/badan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan daerah pada umumnya.

Berdasarkan landasan dan hasil penelitian sebelumnya, dapat dibuat kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut :



Sumber: Penulis, 2023

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan :

- > : Pengaruh secara Simultan
- > : Pengaruh secara Parsial
- H₁ : Hipotesis 1
- H₂ : Hipotesis 2
- H₃ : Hipotesis 3

Berdasarkan gambar di atas, maka peranan kerangka pemikiran dalam penelitian ini sangat penting untuk menggambarkan secara tepat objek yang akan diteliti dan untuk memberikan suatu gambaran yang jelas dan sistematis terhadap objek yang akan diteliti. Penelitian ini dimaksud untuk menganalisis dan mengukur sejauh mana pengaruh Standar Pelayanan Minimal dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Akuntabilitas Publik BLUD pada Rumah Sakit BARI Palembang.

1.4 Hipotesis

1.4.1 Pengaruh Standar Pelayanan Minimal Terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Mutu pelayanan dasar merupakan ukuran kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa kebutuhan dasar serta pemenuhannya secara minimal dalam Pelayanan Dasar sesuai standar teknis agar hidup secara layak. Pelayanan dasar disini merupakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Rumah sakit dikelola dengan sistem pertanggungjawaban dan akuntabilitas publik sebagai alat monitoring dan evaluasi rumah sakit. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang ditetapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat Ridwan (2017). Sesuai dengan penjelasan dari teori diatas, penulis mengajukan hipotesis :

H₁ : Standar pelayanan minimal berpengaruh terhadap akuntabilitas publik BLUD pada rumah sakit BARI Palembang

1.4.2 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit

Suatu pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal organisasi dan juga perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi yang mengharuskan pelayanan publik berhubungan dengan alat-alat elektronik dalam penyediaan pelayanan publik. Seringkali birokrat atau aparatur negara kurang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi sehingga terpaksa pada kegiatan-kegiatan manual yang memperlambat pekerjaan (Mulyadi, 2016).

Kinerja Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dari karyawan di rumah sakit. Dengan pemanfaatan teknologi maka rumah sakit akan mengalami sistem manajemen yang berubah dari sistem tradisional menjadi sistem yang kontemporer. Pemanfaatan teknologi informasi tentu berkaitan dengan pelayanan, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan berdimensikan akan kecepatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan akan semakin cepat dan akurat apabila dengan adanya teknologi informasi pada rumah sakit dan akan mempengaruhi sistem pertanggungjawaban dan akuntabilitas publik rumah sakit. Sesuai dengan penjelasan diatas, penulis mengajukan hipotesis :

H₂ : Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap akuntabilitas publik BLUD pada rumah sakit BARI Palembang

1.4.3 Pengaruh Standar Pelayanan Minimal Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Akuntabilitas Publik Badan Layanan Umum Daerah

Hipotesis ini digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini ditujukan untuk mengetahui apakah variabel standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap akuntabilitas publik BLUD pada Rumah Sakit Palembang BARI.

Oleh karena itu hubungan antara pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi dengan akuntabilitas publik BLUD pada Rumah Sakit Palembang BARI Provinsi Sumatera Selatan dapat dihipotesis kan sebagai berikut :

H₃ : Diduga standar pelayanan minimal dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap akuntabilitas publik BLUD pada Rumah Sakit Palembang BARI provinsi Sumatera Selatan.