

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Instansi pemerintah merupakan salah satu bagian dari organisasi sektor publik yang akhir-akhir ini banyak menjadi sorotan tentang kinerjanya, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Walau anggaran rutin dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah semakin banyak, nampaknya masyarakat belum puas atas dasar kualitas pelayanan yang diberikan. Di samping itu, selama ini pengukuran keberhasilan maupun kegagalan dari instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara objektif. Padahal aparatur pemerintah merupakan orang yang dipercaya dan diberi mandat oleh negara dan rakyat untuk mengelola pemerintahannya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, efektivitasnya harus diukur berdasarkan sejauh mana kemampuan pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada suatu individu, kelompok maupun organisasi diperlukan suatu penilaian untuk mengetahui tujuan akhir yang ingin dicapainya atau sering disebut dengan kinerja. Penilaian kinerja ini sangat penting dilakukan karena hal ini

dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan kinerja organisasi dalam mencapai misinya dan penilaian tersebut dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi yang bersangkutan. Selain itu, kinerja dapat digunakan untuk mengukur tingkat prestasi atau kebijakan individu maupun kelompok individu. Berhasil tidaknya tujuan dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan.

Kinerja dalam konteks organisasi sektor publik merupakan suatu ukuran prestasi/hasil dalam mengelola dan menjalankan suatu organisasi dimana berhubungan dengan segala hal yang akan, sedang dan telah dilakukan organisasi tersebut dalam kurun waktu tertentu. Mardiasmo (2010) menyatakan bahwa penilaian kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud, yaitu: (1) dapat membantu memperbaiki kinerja pemerintah, (2) pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, (3) mewujudkan pertanggungjawaban organisasi publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan. Organisasi publik sangat penting untuk dilakukan penilaian kinerja, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, karena pada dasarnya orientasi organisasi publik bukan untuk mencari laba (*profit oriented*), tetapi lebih mengutamakan pelayanan publik (*service public oriented*). Selain itu penilaian kinerja pada organisasi publik digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pada periode lalu, untuk digunakan sebagai dasar penyusunan strategi perusahaan selanjutnya (Regiana, 2014).

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi sektor publik yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu

upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 983/Men.Kes/SK/XI/1992). Sebagai organisasi sektor publik, rumah sakit dituntut agar memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong rumah sakit agar senantiasa tanggap akan tuntutan lingkungannya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada rumah sakit tersebut.

Rumah Sakit Umum (RSU) Shanti Graha adalah rumah sakit yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan yang terletak di Dusun Taman Sari, Desa Sulanyah, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng Provinsi Bali masih belum mengembirakan dalam masalah kinerja organisasinya. Seiring dengan perkembangannya, rumah sakit ini sering mendapat respon kurang baik dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Oka Kardiyasa selaku Kabag Umum & Kepegawaian RSU Shanti Graha mengatakan ada beberapa masalah relatif sering terjadi diantaranya miskomunikasi antara apoteker dengan dokter terkait resep obat yang diberikan kepada pasien, kekeliruan administrasi dalam menangani pasien dalam keadaan darurat, masih terdapat karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja, serta kurangnya fasilitas dalam menunjang aktivitas rumah sakit seperti *teknologi computerized tomography*. Kondisi demikian dapat mengganggu keberlangsungan dari aktivitas rumah sakit tersebut. Sebagai instansi yang berorientasi pada pelayanan publik, RSU Shanti Graha harus dikelola dengan baik serta mampu melayani kebutuhan masyarakat terkait kesehatan. Dengan

melihat fenomena yang terjadi di RSUD Shanti Graha tersebut, menarik untuk diteliti lebih jauh dalam rangka memperoleh pemahaman mendalam mengenai kinerja organisasi RSUD Shanti Graha. Namun untuk mengetahui manajemen RSUD Shanti Graha berjalan dengan baik, tidak hanya dilihat dari jumlah pelanggan atau tingkat pendapatan. Perlu juga kinerja RSUD Shanti Graha dilihat dari sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal, komitmen organisasi, budaya organisasi, dan akuntabilitas publik.

Sistem yang baik dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar terutama dalam proses pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi yang meliputi: mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel, dan aman melindungi data pengguna maka pengguna sistem akan merasa puas (Kasandra, 2016). Pada prinsipnya sistem informasi akuntansi mempunyai peranan penting dalam kinerja organisasi. Menyediakan laporan keuangan yang relevan dan reliabel yang dapat digunakan sebagai informasi serta dasar untuk pengambilan keputusan adalah upaya peningkatan kinerja organisasi dalam sudut pandang akuntansi. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Dharmaningsih (2017) yang menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Sehingga dapat diasumsikan bahwa sistem informasi akuntansi yang memadai maka dapat meningkatkan kinerja organisasi pada RSUD Shanti Graha.

Dalam meningkatkan keberhasilan suatu kinerja organisasi, maka sistem pengendalian internal yang dimiliki instansi publik harus baik pula. Sistem pengendalian internal bertujuan untuk melindungi kekayaan organisasi, dengan cara meminimalisir penyimpangan dan pemborosan serta memaksimalkan efisiensi

dan efektivitas kinerja organisasi/instansi pemerintah (Tresnawati, 2012). Menurut Mahmudi (2007:64) pengendalian intern meliputi organisasi dan semua metode serta ketentuan-ketentuan yang terkoordinasi dalam suatu perusahaan untuk mengamankan kekayaan, memelihara kecermatan dan sampai seberapa jauh dapat dipercayanya data akuntansi. Sistem Pengendalian Internal yang handal dan efektif dapat memberikan informasi yang tepat bagi manajer maupun dewan direksi yang bagus untuk mengambil keputusan maupun kebijakan yang tepat untuk pencapaian tujuan perusahaan yang lebih efektif pula. Tujuan penerapan pengendalian intern dalam perusahaan adalah untuk menghindari adanya penyimpangan dari prosedur, laporan keuangan yang dihasilkan perusahaan dapat dipercaya dan kegiatan perusahaan sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Pernyataan ini didukung dari penelitian Prima Yuda (2012) yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Sehingga dapat diasumsikan bahwa sistem pengendalian internal yang memadai dapat membantu instansi publik untuk meminimalisir kekeliruan informasi, maka akan berimplikasi terhadap kinerja dari instansi publik tersebut.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja organisasi adalah komitmen organisasi. Robbins (dalam Wirnipin, 2015) mendefinisikan komitmen organisasi adalah komitmen yang diciptakan oleh semua komponen-komponen individual dalam menjalankan operasional organisasi. komitmen tersebut dapat terwujud apabila individu dalam organisasi menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing di dalam suatu organisasi. Komitmen tersebut dapat terwujud apabila individu dalam organisasi dapat menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam

organisasi, karena pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil kerja semua anggota organisasi yang bersifat kolektif. Jika komitmen karyawan telah diperoleh akan didapatkan karyawan yang setia, dan mampu bekerja sebaik mungkin untuk kepentingan organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Wirnipin (2015) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi publik. Sehingga diasumsikan bahwa ketika komitmen organisasi dapat terwujud sesuai dengan tugas dan fungsinya di setiap lini instansi maka akan dapat meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

Dalam organisasi, budaya organisasi sangat penting diterapkan, karena merupakan kebiasaan-kebiasaan yang ada dalam organisasi. Kebiasaan tersebut mengatur tentang norma-norma perilaku yang harus diikuti oleh para anggota organisasi, sehingga menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan organisasi dapat tercapai. Menurut Moeljono dan Sudjatmiko (2007) budaya organisasi tidak lepas dari strategi organisasi, termasuk visi dan misi organisasi itu sendiri dan merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi strategi untuk peningkatan kinerja dalam sebuah organisasi. Budaya organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi karena budaya ini berkaitan erat dengan nilai-nilai dan norma yang dipegang dan berlaku oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Budaya yang kuat merupakan landasan kinerja suatu organisasi. Jika terdapat budaya yang tidak kondusif dalam suatu organisasi maka mungkin dapat mempengaruhi individu dalam melakukan aktivitasnya dan secara langsung mempengaruhi kinerja masing-masing individu. Sistem nilai dalam budaya organisasi juga dapat dijadikan acuan perilaku manusia dalam organisasi yang berorientasi pada pencapaian tujuan atau hasil kinerja yang ditetapkan,

sehingga jika budaya organisasi baik, maka tidak mengherankan jika anggota organisasi adalah orang-orang yang baik dan berkualitas pula. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wurnipin (2015) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Sehingga diasumsikan bahwa budaya organisasi yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan instansi yang pada akhirnya akan berimplikasi terhadap kinerja dari organisasi tersebut.

Organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan publik dalam pengelolaanya juga harus melakukan transparansi dan akuntabilitas. Menurut Mardiasmo (2002) akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Oleh karena itu, akuntabilitas organisasi publik seharusnya tidak hanya memusatkan pada pemanfaatan sumber daya (input) semata tetapi juga pada kinerjanya. Pemerintah dalam menyusun akuntabilitasnya harus transparan dan dapat menyediakan informasi tentang pengelolaan instansi. Tingkat keberhasilannya secara luas yang mudah diakses, diketahui, dan dievaluasi oleh pihak-pihak yang berkepentingan, seperti masyarakat luas, hal tersebut untuk perbaikan program dan strategi pemerintah ke arah yang lebih baik. Karenanya diasumsikan bahwa akuntabilitas publik yang memadai memudahkan stakeholder berperan serta dalam mengevaluasi strategi-strategi instansi sehingga dapat berdampak pada peningkatan kinerja dari organisasinya tersebut.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Komang Sri Wirnipin (2015) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah: (1) penelitian ini dilakukan dengan responden yaitu seluruh karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Shanti Graha, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan dengan responden yaitu seluruh karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, (2) penelitian ini menggunakan variabel yaitu sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal, komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik dan kinerja organisasi. Sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan variabel yaitu komitmen organisasi, budaya organisasi, akuntabilitas publik, dan kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian permasalahan dan hasil penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul **“Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Pengendalian Internal, Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha Desa Sulanyah, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut.

1. Orientasi organisasi publik bukan untuk mencari laba (*profit oriented*), tetapi lebih mengutamakan pelayanan publik (*service public oriented*).
2. Tidak jarang mendapat respon kurang baik dari masyarakat akibat terjadi miskomunikasi antara apoteker dengan dokter terkait resep obat yang diberikan kepada pasien.
3. Tidak jarang terjadi kekeliruan administrasi dalam menangani pasien dalam keadaan darurat.
4. Masih terdapat karyawan yang kurang disiplin dalam bekerja.
5. Kurangnya fasilitas dalam menunjang aktivitas rumah sakit seperti *teknologi computerized tomography*

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian pada pengujian pengaruh sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal, komitmen organisasi, budaya organisasi, dan akuntabilitas publik terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha?
2. Apakah sistem pengendalian internal berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha?
5. Apakah akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha?
6. Apakah sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal, komitmen organisasi, budaya organisasi dan akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian internal terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha.

3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
5. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas publik terhadap kinerja organisasi pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
6. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal, komitmen organisasi, budaya organisasi dan akuntabilitas terhadap kinerja organisasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau manfaat yang diharapkan melalui pelaksanaan penelitian secara :

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris dan bermanfaat bagi pengembangan disiplin ilmu ekonomi, khususnya mengenai kinerja organisasi yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal, komitmen organisasi, budaya organisasi, dan akuntabilitas publik.

2. Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan kepada pihak Manajemen Rumah Sakit Umum Shanti Graha dalam pertimbangan pengambilan keputusan dan penilaian kinerja khususnya kinerja organisasi.