

**Sistem Informasi Dalam Hubungan Prinsipal - Agen Di RSUD-BLUD Bahteramas Kota Kendari**

**<sup>1</sup>Zainul Abidin**

<sup>1</sup>Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Indonesia; zainulabidin180@gmail.com

**Abstract**

This study aims to analyze the information systems that occur, especially in terms of reporting procedures, budgeting systems and the role of the supervisory board at the Bahteramas Hospital, Kendari City, Southeast Sulawesi Province. This research uses a qualitative approach. The results show that the reporting procedure uses a combination of computers and manuals, but manual systems are still dominant. The budgeting system still uses conventional systems and also uses performance-based budgets. The supervisory board has carried out its duties, but it is still not optimal. Even so, there is complete information where the principal knows what the agent is doing. Even though in reality, there are still agency problems (moral hazard and adverse selection) both potentially and factually. For example, negligence in the supply of drugs, but on the whole does not hinder the disclosure of information by the principal.

**Keywords:** Local Government, Management Information System, Agency, Interaction

**Pendahuluan**

Eisenhardt (1989) menjelaskan terdapat empat aspek yang dapat dianalisa dalam hubungan prinsipal – agen yakni insentif, resiko, ketidakpastian hasil dan sistem informasi. Salahsatu cara untuk menjembatani kepentingan prinsipal dan mencegah penyelewengan adalah sistem informasi. Sistem informasi yang baik diharapkan mampu meningkatkan kinerja organisasi dan mengekang oportuniste agen. Dalam penelitian ini prinsipal adalah pemerintah provinsi Sulawesi Tenggara dan agen adalah RSUD-Blud Bahteramas, khususnya jajaran manajerialnya. Penelitian ini berfokus menganalisa hubungan prinsipal dan agen dari aspek sistem informasi.

Penelitian tentang hubungan prinsipal – agen selama ini lebih banyak dibuat secara keseluruhan, dan jarang menekankan satu aspek saja misalnya aspek resiko saja. Selain itu, penelitian yang menganalisa hubungan prinsipal – agensi lebih banyak meneliti aspek insenti dan resiko. Sangat jarang dilakukan penelitian hubungan prinsipal – agen dari sisi sistem informasi. Tambahan pula, penelitian hubungan prinsipal – agen termasuk aspek sistem informasi lebih banyak dikonstruksi menggunakan pendekatan dalam ilmu akuntansi dan manaejmen.

Penelitian terdahulu tentang sistem informasi dalam menganalisa hubungan prinsipal agen misalnya Hannan et al. (2006) yang meneliti *the effect of information system on honesty in managerial reporting*. Fahrudin (2008) yang menulis sistem informasi akuntansi dalam perspektif agensi. Terdapat pula penelitian Warno dan Suedi Bambang (2010) yang meneliti pengaruh sistem informasi terhadap kejujuran laporan keuangan manajer dengan perspektif perilaku.

Terakhir ada penelitian Sary L Trisna (2015) yang meneliti permasalahan *agency theory* pada perbankan syariah. Keempat penelitian ini menunjukkan pentingnya sistem informasi yang baik bagi terciptanya informasi yang benar yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Masalahnya, keempat penelitian ini dikonstruksi dalam disiplin ilmu akuntansi dan

manajemen. Padahal, sebenarnya sebagaimana dijelaskan di paragraf awal, penelitian hubungan prinsipal – agen dapat dikonstruksi dalam disiplin ilmu administrasi sebagaimana diungkapkan Eisendhardt (1989) dan kemudian diperkuat beberapa ahli administrasi publik lain misalnya Kivisto (2007), Lukman (2013), Romagnoli (2015) dan Gudono (2017) dan beberapa lainnya. Eisendhardt (1989) sendiri sudah menjelaskan minimal sistem informasi itu dapat dianalisa dengan memperhatikan sistem pelaporan, sistem anggaran, dewan pengawas dan dewan direktur. Berdasar latar inilah, peneliti tertarik meneliti tentang hubungan prinsipal – agen dengan penekanannya pada sistem informasi sebagaimana diuraikan Eisendhardt di atas.

Penelitian semakin menarik karena, dalam studi dokumen awal peneliti terdapat masalah dalam hal sistem informasi yakni, meski memiliki dewan pengawas dan satuan pemeriksaan internal. Namun, belum optimal dalam mengawasi RS Bahteramas. Padahal dewan pengawas dibentuk sebagai penghubung manajemen rumah sakit dengan pemerintah provinsi Sulawesi Tenggara (Furqan,2013). Ini semacam gejala awal bahwa sistem informasi sebagaimana diungkapkan Eisendhardt (1989) belum mengekang perilaku buruk dari agen. Dalam kajian administrasi publik, Ide unsur agensi yang mencakup diantaranya, sistem informasi adalah kontribusi bagi pemikiran tentang organisasi atau minimal memperkaya teori administrasi yang terkait dengan informasi dalam organisasi yaitu teori kontingensi dan biaya transaksi.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Agustinova, 2015) penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Menurut Creswell (2013), penelitian kualitatif memiliki kajian yang khas karena mempertanyakan makna suatu obyek dimana peneliti sendiri harus menjadi instrumen utama.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah model analitis interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Agustinova, 2015). Model ini mencakup reduksi data, penyajian data, penyimpulan dan verifikasi. Data disajikan dalam bentuk narasi teks untuk memaparkan apa yang terjadi. Penulis membuat kesimpulan awal dan melakukan verifikasi data yang tersaji yakni dengan melakukan konfirmasi melalui triangulasi.

### **Hasil dan Pembahasan**

Dalam teori agensi prinsipal dapat memanfaatkan sistem informasi untuk mengalirkan informasi dari agen berkaitan dengan tugas yang diberikan. Dengan informasi yang dimiliki diharapkan dapat mengekang atau mengurangi masalah keagenan yang muncul baik itu dalam bentuk adverse selection maupun moral hazard. Menurut Eisenhardt (1989) sistem informasi yang dimaksud dapat melalui sistem anggaran, prosedur pelaporan, dewan direktur maupun lapisan manajemen tambahan seperti dewan komisaris atau dewan pengawas.

Berikut uraian dan pembahasan mengenai sistem informasi dalam hubungan prinsipal-agensi di RSUD-BLUD bahteramas yang terdiri dari prosedur laporan, sistem anggaran dan peran dewan pengawas:

### A. Prosedur Pelaporan

Mayoritas kegiatan pelayanan di RSUD Bahteramas masih menggunakan proses manual terutama di bagian rawat inap. Dengan sistem manual, menyulitkan petugas dalam mengolah data pasien karena jumlah pasien yang berobat ke RSUD cukup banyak. Sistem yang digunakan saat ini juga berpengaruh terhadap komunikasi antar instansi, misalnya saat pasien melakukan penebusan resep obat, petugas apotek harus terlebih dahulu menghubungi bagian gudang farmasi untuk menanyakan ketersediaan obat tersebut. Hal ini mengakibatkan layanan penebusan resep obat pasien menjadi lambat. RSUD Bahteramas juga masih menggunakan dokumen - dokumen dalam mengolah data dan informasi tentang peramalan dan prakiraan obat-obatan. Selain itu, pengolahan data dan informasi yang ada saat ini juga membuat proses pembuatan laporan menjadi lambat.

Dengan sistem manual yang digunakan terdapat banyak masalah yang muncul termasuk masalah keagenan. Wakil direktur 3 RSUD Bahteramas, mengatakan banyak masalah yang muncul dengan cara manual selama ini. Selain proses yang lambat dan kurang terkoordinasikannya data, masalah yang sering muncul adalah human error baik disengaja maupun tidak. Yang tidak disengaja banyak terjadi, begitupula yang disengaja masih terjadi seperti karena kecapean atau malas ataupun karena maksud tertentu. Dalam penghitungan biaya misalnya, subyektifitas penghitungan dapat terjadi karena rumah sakit juga memberi wewenang kepada kepala ruangan untuk mengestimasi sendiri tingkat kemampuan pasien dan berapa tindakan perawatan ataupun obat - obatan yang tidak ditagihkan ke pasien. Karenanya diskresi ini sangat bergantung mereka dan agak susah dikontrol.

Masalah akibat sistem manual juga terjadi dalam persediaan logistik di rumah sakit terutama obat – obatan. Pengelolaan persediaan yang tidak tepat menimbulkan biaya pengadaan, pemeliharaan dan pemindahan persediaan yang tidak efisien. Sistem yang terkomputerisasi menggunakan aplikasi SIRS (sistem informasi rumah sakit) dan khususnya SIA (sistem informasi akuntansi) RSUD akan memberikan banyak kemudahan dibandingkan sistem manual. Keunggulan yang dimiliki oleh SIA yaitu memudahkan pembuatan laporan rutin tentang data persediaan, memudahkan penelusuran bukti persediaan dan mampu menyajikan data sebagai bahan dalam pembuatan perencanaan dan penganggaran. Hasil wawancara dengan wakil direktur 3 RSUD Bahteramas, terungkap bahwa sistem secara elektronik akan dilakukan secara bertahap. Usulan pengadaan SIA dan SIRS, memang rekomendasi dari hasil pengawasan dan kontrol inspektorat. Dimana selama beberapa tahun terdapat masalah persediaan barang dan obat, sehingga memang membutuhkan sistem yang baik. SIA ini diadakan sejak juli 2016 sedang bagian SIRS lainnya akan dipasang.

Dari data hasil pemeriksaan BPK terhadap kinerja semua instansi di pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara memang ditemukan akibat masih menggunakan cara manual pada tahun 2014 dalam persediaan obat di RSUD Bahteramas, terdapat beberapa obat - obatan yang sudah *expired* (kadaluwarsa) senilai Rp83.214.768,00 dan tidak bisa *direct return* kembali tetapi juga belum dimusnahkan karena belum diverifikasi oleh bagian farmasi dan belum ada usulan penghapusan oleh direktur RSUD kepada gubernur. Hal ini jelas merupakan masalah dalam hal efisiensi dan efektivitas pelayanan yang rendah yang pastinya tidak diinginkan pemerintah provinsi sebagai prinsipal. Olehnya rekomendasi menjalankan SIA dari inspektorat yang mewakili prinsipal sudah tepat.

Wakil direktur 3 RSUD Bahteramas, mengatakan Sistem informasi manual juga menyebabkan pembayaran jasa medis atau insentif terkadang tidak sesuai jadwal akibatnya menimbulkan keluhan yang muncul dari pegawai. Begitupula penghitungan tagihan BPJS, karena sistem manual dengan pengumpulan dokumen sering menimbulkan keterlambatan klaim tagihan rumah sakit ke pemerintah pusat, akibatnya terkadang muncul masalah

keuangan. Sedangkan, Irbansus Inspektorat, menyatakan menurut peraturan memang terdapat kewajiban menggunakan sistem yang terkomputerisasi dalam aplikasi sistem Informasi rumah sakit yang memuat semua aspek baik manajemen maupun akutansi rumah sakit. SIRS ini merupakan penyempurnaan yang disusun berdasarkan masukan lingkungan depertemen kesehatan. Berdasarkan kesepakatan sebenarnya harus diaplikasikan sejak 2012. Tujuannya sebenarnya baik yakni memudahkan merumuskan kebijakan di bidang perumahsakit, melakukan pemantauan, pengendalian dan evaluasi penyelenggaraan rumah sakit secara nasional. Dengan adanya aplikasi SIA BLUD RSUD juga diharapkan pengelolaan keuangan rumah sakit dapat lebih mudah dilaksanakan sesuai peraturan berlaku. Dalam kaitan penerapan sistem itu menyoroti pengelolaan keuangan negara, termasuk salah satunya pengelolaan keuangan RSUD yang sangat potensial terjadi penyimpangan.

Kim et al (2005) menyatakan melalui interaksi dengan sistem informasi, berbagai macam pendekatan dapat disediakan bagi organisasi untuk menyelesaikan masalah manajerial. Baik itu penggunaan sistem langsung dan pengguna tidak langsung. Dalam faktanya di RSUD Bahteramas, penggunaan sistem tidak langsung telah menjadi biasa dalam kegiatan tiap hari. Pengguna sistem selalu ditemukan bertanya ke orang lain seperti bawahan dan sekretaris untuk membantu mereka mengakses sistem informasi untuk data masuk atau pembuatan keputusan manajerial. Contohnya, dokter senior biasa memerintahkan asistennya untuk mengerjakan dan prescribing dalam sikap mereka untuk menuntaskan beban kerja yang banyak. Beberapa manajer, ketika membuat keputusan cenderung untuk membiarkan sekretarisnya yang berhubungan dengan sistem informasi seperti mencari informasi. Di satu sisi sistem tidak langsung dalam sebuah organisasi kesehatan dapat secara signifikan secara positif berasosiasi dengan outcome kinerja organisasi karena adanya pembagian tugas. Para dokter misalnya dapat membuat keputusan lebih secara efisien, dikarenakan dalam sistem informasi rumah sakit dapat diperoleh setiap waktu tanpa hambatan apapun di lokasi tersebut. Namun di sisi lain, teori agensi memperingatkan bahwa penggunaan sistem tidak langsung bisa membawa pada beberapa buah penyimpangan dikarenakan masalah agensi.

Penggunaan sistem tidak langsung dapat ditinjau sebagai sebuah bentuk agensi sejak itu adalah sebuah proses dimana seorang pengguna mendelegasikan beberapa tugas yang berhubungan dengan sistem informasi kepada pengguna lain yang secara langsung berinteraksi dengan sistem informasi untuk mengerjakan tugasnya. Pengguna yang mendesain (menyuruh) adalah prinsipal, dan pengguna yang mengerjakan tugas ini adalah agen. Di sisi lain, terdapat pula kemungkinan adanya perilaku adverse selection, yang mana bahwa asisten atau sekretaris dokter bisa saja tidak memiliki keahlian atau kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang pasti sebagaimana diperintahkan dokter. Seiring berjalannya waktu, jika dokter tidak memiliki informasi yang cukup tentang perilaku pembantunya, baik efisiensi dan kualitas pelayanan pasien dapat dikurangi meskipun penggunaan sistem secara tidak langsung membuat dokter prinsipal telah berkonsentrasi pada pelayanan pasien.

Eksistensi perbedaan kepentingan dapat mengurangi kemungkinan seorang agen berkeinginan untuk berperilaku sesuai keinginan prinsipal. contohnya, dokter berupaya untuk menyelesaikan tugas ini secara cepat dan secara efektif dengan membiarkan agen dokter menyelesaikan tugas lainnya. Berlawanan dengan ini, asisten dokter bisa memiliki keinginan dan tujuan berbeda terhadap tugas yang sedang terjadi. Mereka ingin mengerjakannya sesuai dengan langkah mereka, menghindari resiko dan menyerap keuntungan. Seiring berjalannya waktu, bisa saja perilaku asisten dokter dapat jauh dari ekspektasi dokter. Kedua, asimetris informasi membuat prinsipal susah untuk memverifikasi perilaku agen dan memberikan kesempatan kepada agen berbeda. Dalam kejadian di rumah sakit bahteramas, asisten dokter mengetahui apa yang mereka lakukan dengan pasti sementara dokter tidak. Pada kejadian

seperti ini, penyimpangan dapat terjadi karena dokter tidak bisa memastikan dan menentukan jika agen melakukan tugasnya dengan tepat.

Dalam pengembangan sistem rumah sakit Bahteramas sebagai prinsipal bekerjasama dengan profesional sistem informasi sebagai agen untuk mengembangkan sistem informasi sesuai keinginannya. RSUD Bahteramas melakukan kerjasama operasional (KSO) dengan sebuah vendor dari Bandung. Kerjasama ini dimulai dari Juli 2015. Vendor yang mengerjakan semuanya dari perencanaan hingga pemasangan bahkan pengaplikasian sistem informasi rumah sakit berbasis komputer ini. Untuk sementara waktu, sementara kerjasama berlangsung manajemen memerintahkan pegawai di bidang IT untuk belajar banyak. Juga menyekolahkan beberapa orang di Bandung dan Semarang untuk mendalami sistem ini baik teknikal maupun manajemennya.

Penggunaan vendor oleh rumah sakit, sebelum menggunakan tenaga sendiri memang realistis dalam kerjasama operasional (KSO) atau *build operational transfer* (BOT). Manfaat utama dari kegiatan KSO ini adalah adanya jaminan berkelanjutan serta proses *transfer knowledge* sehingga akan meminimalkan resiko - resiko kegagalan implementasi di pihak RS. Memang, yang dibutuhkan pada rumah sakit saat ini dan masa depan adalah sebuah system baru berupa jaringan komputer yang terintegrasi ke seluruh bagian sarana rumah sakit, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan mengoptimalkan kinerja manajemen RSUD Bahteramas. Pengolahan data keuangan secara elektronik dengan menggunakan komputer mampu mengurangi kesalahan yang terjadi dalam pengolahan data. Dibandingkan dengan proses manual, pengolahan data keuangan secara elektronik dapat memproses dan menyajikan data dengan cepat sehingga dapat digunakan setiap saat. Tetapi secara potensial juga bisa menimbulkan masalah. Selain rumah sakit akan melakukan pengembalian investasi dengan alternatif utama pembebanan ke pasien per registrasi/kunjungan dan resep. Vendor bisa termotivasi untuk melakukan pekerjaan pada biaya yang terendah mungkin. Vendor bisa mencari keuntungan yang tinggi dalam baik dalam instalasi maupun pengoperasiannya. Jadi bisa terdapat perbedaan kepentingan ekonomi. Untuk melindungi kepentingannya, rumah sakit dan pemerintah provinsi semestinya meningkatkan monitoringnya pada vendor. Ini dapat dilakukan dengan meminta pengukuran kinerja operasional secara reguler, pertemuan secara sering dengan vendor untuk melihat kemajuan dari proyek dan menyewa inspektorat ataupun auditor independen untuk mengkaji kontrol internal dari vendor.

Di RS Bahteramas sendiri terdapat bagian sistem informasi, pemasaran dan rekam medik. Tugasnya antara lain membuat buku profil dan lakip (laporan akuntabilitas). Profil dan Lakip RSUD Bahteramas yang disusun tiap tahun diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan perencanaan, pengembangan dan bahan evaluasi dalam pengambilan keputusan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, utamanya pemerintah propinsi dan DPRD Sulawesi Tenggara. Informasi tersebut antara lain berupa cakupan dan mutu pelayanan, yang dituangkan dalam bentuk Indikator hasil pelayanan. Selanjutnya, ini digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan. Profil tiap tahun memberikan gambaran tentang keadaan Rumah Sakit serta kegiatan dan pencapaian. Walaupun, data dan informasi yang disajikan masih terdapat keterbatasan, baik kelengkapan serta dalam bentuk penyajiannya. Namun data ini sering dimanfaatkan untuk Rumah Sakit Umum Bahteramas sendiri maupun untuk kepentingan pendidikan maupun pelatihan, serta bagi masyarakat yang memerlukan. Selain itu, profil rumah sakit memberikan informasi tentang kinerja tahunan, pembiayaan sehingga perkembangannya dapat diketahui.. Dengan indikator kinerja dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau status dan memungkinkan dilakukan pengukuran terhadap perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu atau tolak ukur prestasi kuantitatif / kualitatif yang digunakan untuk mengukur terjadinya perubahan terhadap besaran target atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Rumah Sakit wajib

menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang disusun dan disahkan oleh Kepala Daerah. Dengan adanya Profil RSUD Bahteramas yang dibuat tiap tahun, digunakan pemerintah propinsi Sulawesi Tenggara tiap tahunnya sebagai pembelajaran dan pertumbuhan yang selanjutnya dijadikan bahan untuk mengendalikan arah dan mutu pelayanan kesehatan agar visi yang telah ditetapkan, sehingga benar-benar dapat diwujudkan untuk mendukung rencana penyiapan perumusan kebijakan, standarisasi, penetapan, bimbingan tertulis, monitoring dan evaluasi pengelolaan keuangan. Sejauh ini, fungsi penyusunan lakip dan profil rumah sakit Bahteramas telah dilaksanakan dengan baik. Namun masalah yang sering muncul adalah keterlambatan waktu penyelesaian dan kelengkapan laporannya, tetapi tidak signifikan.

Dari uraian tentang sistem informasi dari aspek prosedur pelaporan di atas, dapat dipahami bahwa informasi dari RSUD bahteramas (agen) ke pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara (prinsipal) terjadi baik itu melalui pengamatan langsung maupun melalui laporan. Namun, pemakaian sistem manual yang masih lebih banyak disana menimbulkan masalah keterlambatan dan kurang akuratan. Akibatnya masih terjadi masalah keagenan dalam bentuk *moral hazard* dalam bentuk kemalasan dan kelalaian seperti masih terdapatnya persediaan obat yang *expired* meskipun jumlahnya relatif kurang besar. *Adverse selection* juga sangat potensial terjadi karena banyaknya pekerjaan yang didelegasikan kepada asisten atau tenaga magang oleh para dokter.

### **B. Sistem Anggaran**

Dalam hal pelaporan, RSUD Bahteramas harus membuat laporan keuangan sesuai standar akuntansi keuangan yang terdiri dari neraca, laporan operasional, laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan. Laporan keuangan di atas juga disertai dengan laporan kinerja yang berisi pencapaian BLUD. Laporan ini juga harus diaudit badan pemeriksa keuangan. Laporan operasional dan laporan arus kas harus disampaikan kepada PPKD lima belas hari setelah periode pelaporan berakhir. Setelah di PPKD selanjutnya dikonsolidasikan ke dalam laporan keuangan pemerintah daerah. Dalam rangka pertanggungjawaban atas pengelolaan keuangan dan kegiatan pelayanannya RSUD Bahteramas menyusun dan menyajikan laporan keuangan dan laporan kinerja. Laporan keuangan yang disusun meliputi laporan realisasi anggaran/laporan operasional neraca, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan, disertai laporan mengenai kinerja. Laporan keuangan RSUD BLUD Bahteramas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan pertanggungjawaban keuangan SKPD. Penggabungan laporan keuangan BLUD pada laporan keuangan SKPD dilakukan sesuai dengan standar akuntansi pemerintahan. Wadir 3 RSUD Bahteramas, mengatakan meski status rumah sakit BLUD, belum sepenuhnya mandiri dalam melakukan penyusunan anggaran karena masih menjadi SKPD pemprov sultra. Sehingga harus menyusun dua anggaran yakni anggaran sebagai SKPD dan anggaran sebagai BLUD. Sebagai pertanggungjawabannya menyusun laporan keuangan kepada pemerintah provinsi.

Oleh karena RSUD masih menjadi bagian dari pemerintah provinsi, RSUD melaksanakan anggaran hanya setelah anggaran yang telah disusun RSUD dibahas dalam badan anggaran. Di dalamnya dibentuk tim anggaran yang bertugas membahas anggaran – anggaran dari seluruh SKPD di pemerintah provinsi bersama DPRD. Anggaran tersebut akan disetujui yang kemudian menjadi RAPBD. Setelah DPA diterbitkan RSUD, baru bisa melakukan pelaksanaan anggaran. Pelaksanaan anggaran sama dengan merealisasikan kegiatan dan melakukan pembelanjaan. Setiap akan melakukan kedua kegiatan tersebut, RSUD harus menunjukkan rincian anggaran belanja kegiatan tersebut kepada pemerintah daerah untuk diterbitkan surat penyediaan dana.

Sumberdaya yang diperoleh dari pemerintah (provinsi dan pusat) terus mengalami peningkatan. Dari sisi keuangan misalnya sumber pembiayaan RSUP Sultra 2012 - 2016 sangat banyak mulai dari APBD, APBN tahun perubahan dan dana alokasi khusus. Dimana sumber pembiayaan dari berbagai sumber itu terus meningkat yakni 138.311.023.233 di tahun 2012 menjadi 231.561.897.771 di tahun 2016. Besar Anggaran Rutin dan Pengeluaran RSU Bahteramas dengan sisa anggaran masing – masing Rp. 23.836.540.978 di tahun 2012 dan Rp. 11.949.065.931 di tahun 2016. Realisasi dan rincian anggaran ini mengalir dari agen ke prinsipal (RS ke Pemprov) melalui laporan keuangan dan buku profil rumah sakit bahteramas.

Dengan lahirnya peraturan pemerintah nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan BLU, sistem atau mekanisme pengelolaan anggaran diberikan fleksibilitas kepada instansi BLUD. Walaupun BLUD hal tersebut tetap diperlakukan sebagai PNBP/lain - lain PAD yang sah. Oleh karena itu, segala aset dan barang, ataupun kekayaan negara/daerah dalam bentuk lain yang diperoleh BLUD otomatis juga merupakan kekayaan milik negara. Wakil direktur bidang perencanaan dan anggaran menyatakan RSU Bahteramas memang diberikan kelonggaran dalam mengelola anggaran, tetapi kami masih banyak terikat pada aturan pemerintah misalnya penetapan tarif ditetapkan gubernur, penetapan gaji, pengangkatan dan mutasi pegawai hingga tanggungjawab pemeriksaan atau pengawasan. Penyusunan laporan akutansi selain sitem akutansi pemerintahan kita juga seperti perusahaan membuat sistem akutansi perusahaan dimana diperiksa auditor independen di luar pemerintah. Jadi di satu sisi kelonggaran diikuti juga keketatan pengawasan. Menurut Wakil Direktur 3 RS Bahteramas, dengan BLUD, pengelolaan keuangan sekarang berbasis kinerja. Pertanggungjawaban semakin sulit, oleh sebab itu kami juga mengawasi penggunaan dana oleh RSUD secara ketat. Pengelolaan cukup ketat dimana pengadaan barang dan jasa melalui LPSE. Dalam hal pengadaan barang dan jasa memang semakin ketat. Sejak adanya layanan pengadaan secara elektronik) tahun 2014 pengadaan lebih terbuka. Tahun 2016 ini ada 6 paket pengadaan secara elektronik di rumah sakit bahteramas dengan total anggaran 66 Milyar dan sudah disahkan dalam APBD. Ini berbeda dengan sebelumnya dimana pengadaan masih konvensional dimana bisa terjadi kolusi dan barang yang tidak masuk program tiba – tiba diadakan atau muncul.

Jadi, keuangan dan sumberdaya sebenarnya bisa diatur berdasarkan kontrak berbasis perilaku melalui sistem informasi yang dilaksanakan. Pengolahan data keuangan secara baik mampu mengurangi dan menekan kesalahan yang terjadi dalam pengolahan data. Pengolahan data keuangan secara profesional dapat memproses dan menyajikan data dengan cepat dan tepat sehingga dapat digunakan setiap saat. Sekalipun kegiatan utama suatu rumah sakit adalah melayani masyarakat dalam bidang kesehatan, akan tetapi bidang keuangan atau anggaran juga merupakan bagian penting dalam mengelola rumah sakit. Meskipun masalah sumberdaya yang diberikan termasuk keuangan juga sering dapat menjadi faktor yang dapat memicu konflik tujuan antara prinsipal dan agen (pemerintah provinsi dan rsud). Tetapi jika dikelola dengan baik dengan proses yang benar dapat menekan petugas yang oportunistis yang menggunakan kesempatan untuk memenuhi kepentingan pribadinya.

Dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa informasi dari RS Bahteramas ke pemerintah provinsi dalam hal anggaran baik dalam perencanaan dan pelaksanaan anggaran terjadi, hal ini karena rumah sakit sebagai SKPD adalah juga pengguna APBD sehingga wajib mengikuti pola yang ada dan melaporkan penggunaan anggaran tersebut. Dalam hal menekan atau mengekang oportunistis (*moral hazard* dan *adverse selection*) telah dilakukan sebagai konsekuensi dari BLUD yang juga menggunakan sistem anggaran kinerja sehingga ketat dalam pengawasan anggaran. Begitupula kelihatan dalam pengadaan dimana sudah diupayakan menggunakan LPSE (layanan pengadaan secara elektronik). Meskipun, masih terdapat celah karena juga memakai sistem tradisional sebagai SKPD biasa.

### C. Dewan Pengawas

Dalam teori agensi dijelaskan, dalam kasus perilaku yang tidak dapat diobservasi (dikarenakan *moral hazard* atau *adverse selection*), prinsipal memiliki dua pilihan. Salah satunya menginvestasi sistem informasi, selain sebagai solusi sosial dan organisasi, juga dapat sebagai solusi teknologikal. Wujudnya dapat berbentuk prosedur pelaporan, dewan pengawas, tingkatan tambahan dari manajemen dan lainnya (Eisenhardt 1989). Jadi dapat dipahami bahwa selain sistem dan prosedur pelaporan yang berbentuk sistem informasi berbasis komputer dan manual. Sistem informasi juga dapat berwujud lain yakni perangkat yang sengaja dibuat untuk mengawasi. Yang dimaksud disini seperti dewan pengawas.

Dewan pengawas merupakan pihak yang dianggap dapat menjembatani kepentingan pihak prinsipal dengan pihak manajer agen dalam mengelola rumah sakit. Dewan pengawas melakukan fungsi pengawasan atas pekerjaan manajer melalui sarana salahsatunya laporan keuangan, sehingga auditor akan melakukan proses audit terhadap kewajaran laporan keuangan yang terdiri dari neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan modal dan laporan arus kas termasuk catatan atas laporan keuangan yang kemudian akan memberikan pendapat atas auditnya dalam bentuk opini audit. Wawancara peneliti dengan Irbansus Inspektorat Sulawesi Tenggara, mengatakan dewan pengawas rumah sakit dalam pengamatan saya sudah bekerja baik dan memberikan banyak laporan kepada gubernur yang tembusannya juga selalu kepada inspektorat. Namun, pernah menegur mesti secara tidak langsung dimana kami membuat rekomendasi agar pengawasan diperkuat. Kami menemukan tenaga paramedis di RS Bahteramas juga melaksanakan tugas administrasi antara lain mencatat keluar - masuk pasien, yang sebenarnya bukan tugasnya. Seharusnya mereka mengikuti prosedur tetap dan fokus saja melaksanakan tugas di setiap instalasi. Namun hal ini bertentangan dengan Kepala Ombudsman RI Sultra, Saudara A menyatakan:Seperti saya katakan sebelumnya, hasil pemeriksaan terakhir kami mengenai pelayanan di seluruh instansi provinsi, RSUD Bahteramas termasuk dalam kategori merah yang artinya unsur pelayanan sebagaimana ditetapkan undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009, masih jauh dari optimal. Hasil pemeriksaan kami seharusnya tidak terjadi jika mereka benar – benar berfungsi.

Dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa dewan pengawas telah membantu memberikan informasi tentang rumah sakit kepada pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan seperti kelalaian dalam pengawasan sehingga oportuniste dalam hal kemalasan dan kekurangan kinerja RS Bahteramas sebagaimana diungkapkan hasil penelitian ombudsman perwakilan Sulawesi Tenggara masih terjadi.

Dalam kerangka yang luas (penelitian non administrasi) Hasil penelitian ini sejalan dengan Fahrudin Ahmad Alamsyah (2008) yang menyatakan meskipun agen memiliki informasi yang lengkap dan nyata tentang operasional dan kinerja perusahaan agen tidak akan mengekspos sepenuhnya pada prinsipal. Juga sejalan dengan R Lyn Hannan et al (2006) dan Warmo dan Suedi Bambang (2010) yang meneliti pengaruh sistem informasi terhadap kejujuran laporan keuangan manajer. Kenyataannya laporan keuangan manajer lebih jujur bila ada sistem informasi dibanding tidak ada. Juga sejalan dengan Sary L Trisna (2015) yang menyatakan sistem pencatatan sampai pembuatan laporan akuntansi harus dibuat secara jujur dan benar hingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Untuk itu penting pengembangan sumberdaya manusia sampai level mikro agar meningkatkan kualitas manajemen dan level pengetahuan dan ketrampilan pegawai.

Dalam konteks administrasi, penelitian ini sejalan dengan pernyataan Eisenhardt (1989), Kivisto (2007), Romagnoli (2015) maupun Kurniawansyah Deddy et al (2018) yang mengungkapkan bahwa ketika perilaku agen dapat diawasi, sebuah kontrak yang didasarkan pada perilaku menjadi optimal karena perilaku agen merupakan komoditi yang dibeli. Ini



merupakan kasus sederhana karena adanya *complete information*. Semua pihak, prinsipal dan agen, mengetahui apa saja yang dilakukan agen. Walaupun dalam kenyataannya, masih terdapat masalah keagenan (*moral hazard* dan *adverse selection*) baik secara potensial maupun faktual. Sehingga jelas, *incomplete information* masih terjadi disana. Secara keseluruhan penelitian ini sejalan dan konsisten dengan pernyataan keempatnya bahwa sistem informasi secara positif berhubungan dengan kontrak berbasis perilaku dan secara negatif berhubungan dengan kontrak berdasarkan hasil.

### Simpulan

Terkait sistem informasi, di rumah sakit Bahteramas dalam sistem prosedur pelaporan sistem manual masih dominan. Sistem penganggaran masih menggunakan sisten konvensional dan juga menggunakan anggaran berbasis kinerja. Terdapat pula dewan pengawas meski belum berperan optimal. Meski begitu, terdapat *complete information* dimana prinsipal mengetahui apa yang dilakukan agen. Walaupun dalam kenyataannya, masih terdapat masalah keagenan (*moral hazard* dan *adverse selection*) baik secara potensial maupun faktual. Dari sisi praktis diperlukan pengoptimalan aliran informasi yang mengarah pada *complete information*. Diperlukan pengoptimalan sistem komputer dalam pelaporan informasi sehingga tidak ada lagi masalah yang muncul misalnya persediaan obat yang sudah kadaluarsa. Kedua, peningkatan dan optimalisasi peran dewan pengawas sehingga ketidaktercapaian target bisa segera diketahui dan dicarikan jalan keluarnya. Termasuk, peningkatan pengetahuan dalam anggaran berbasis kinerja dan peningkatan pengetahuan dokter dan paramedis senior dalam kegiatan yang berhubungan dengan teknologi komputer sehingga secara proporsional memberikan tugas bagi asistennya. Dari sisi akademik (teori dan metodologi), penelitian tentang sistem informasi yang menggunakan teori agensi dalam disiplin administrasi publik mesti ditingkatkan dan diperkuat misalnya dengan mengkombinasikan dengan dimensi dan teori lain dari administrasi publik misalnya teori kelembagaan (institusi) ataupun dikombinasikan dengan teori kebijakan. Apakah faktor kelembagaan yang baik mampu menekan masalah keagenan (*moral hazard* dan *adverse selection*). Apakah lingkungan kebijakan mempengaruhi aliran informasi dari agen ke prinsipal ?. Termasuk, yang menjadi kekurangan dari penelitian ini yakni bagaimana peran dewan direktur (manajemen inti) terkait aliran informasi dari agen ke prinsipal? dan kemampuannya menekan masalah keagenan.

### Referensi

- Agustinova, D.E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Calpulis.
- Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Propinsi Sulawesi Tenggara.2014. *Catatan Atas Laporan Keuangan Propinsi Sulawesi Tenggara Untuk Tahun Berakhir 2014*.
- Creswell, W.J. (2013). *Research Design Qualitative & Quantitative Approach*, Sage. London-New Delhi.
- Eisenhardt, K.M. (1989). *Agency Theory: An Assessment and Review*.Academy of Management Review. Vol. 14 No. 1.
- Alamsyah, A.F. (2008). *Sistem Informasi Akutansi Dalam Perspektif Agensi*. Jurnal El-Harakah. Vol 8. N0 3. 335
- Furqan, M. (2013). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit : Laporan Kunjungan Lapangan Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara*. Universitas Haluoleo.

- Gudono.2017. Teori Organisasi Edisi 4. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Kim,S.S., Malhotra.N.K., Narasimhan S. (2005). *Research Note-Two Competing Perspective on Automatic Use : A Theoretical and Emprirical Comparison, Information Systems Research*.Vol 16 No 4, 418-432.
- Kivisto, J. (2007). *Agency Theory as a Framework for the Government – University Relationship*.Tampere University
- Kurniawansyah, D et al. (2018). *Teori Agency Dalam Pemikiran Organisasi : Pendekatan Positivist dan Principal-Agent*. Jurnal Riset Akutansi dan Bisnis Airlangga. Vol 3.No 2.435-446.
- Lukman, M. (2013). *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara. 2018 *Kepatuhan Pemerintah daerah Propinsi Sulawesi Tenggara Terhadap Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang *Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum*
- Hannan, R.L., et al. (2006). *The Effect Of Information System On Honesty In Managerial Reporting : A Behavioural Perspective*. A Contemporary accounting research. Vol 23. No 4. 88-918.
- Romagnoli, C. (2015). *Theories Explaining Inter Organizational Relationship In Terms of Condition and Control Needs*. Springer International Publishing, Switzerland.
- Sary L.T. (2015). *Permasalahan Agency Theory Pada Perbankan Syariah*. Cita Ekonomika. Vol IX.No 1.43-49..
- Warmo dan Suedi, B. (2010). *Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kejujuran Laporan Keuangan Manajer : Sebuah Perspektif Perilaku*. Jurnal STIE – Semarang.Vol 2 No 1, 1-14.