

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia medis atau dunia kesehatan sangat berkembang begitu pesat, yaitu dengan semakin banyaknya institusi atau tempat-tempat yang mampu memberikan jasa pelayanan kesehatan di setiap daerah yaitu seperti rumah sakit, klinik, puskesmas dan lain sebagainya. Setiap rumah sakit harus memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan aturan atau tujuan dari masing-masing rumah sakit di setiap daerahnya. Seperti yang dikemukakan oleh Divianto (2012) bahwa setiap masyarakat tidak hanya menilai kuantitas dari tempat pelayanannya saja akan tetapi kualitas dari pelayananlah yang menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan pengobatan.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014:137) Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Seperti pada Undang-Undang Dasar Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dalam skripsi Nurmila, Yuni 2017 ditegaskan bahwa “setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sehingga diperlukan suatu fasilitas yang mendukung kesehatan yaitu rumah sakit (Divianto, 2012). Karena rumah sakit merupakan suatu tempat dimana seseorang

akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tujuan rumah sakit tersebut yang cukup memadai.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit pada pasal 1 ayat 1 dan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit yang terdapat pada pasal 1 ayat 1 “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/Sk/IV/2003 tentang pola tarif perjan rumah sakit yang terdapat pada pasal 1 “Pelayanan rawat inap adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan atau upaya pelayanan kesehatan lainnya dengan menginap di rumah sakit”.

Rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai dengan hak nya begitu juga dengan pelayanan kesehatan rawat inap, karena seorang pasien mempunyai hak sebagaimana yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang terdapat pada pasal 32 yaitu pada butir e yang menyatakan “bahwa setiap pasien mempunyai hak memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi”. Maka dari itu setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat (Annisa, Pramudya Nur 2017).

Dengan pihak rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan rawat inap dengan baik, akan membawa pengaruh baik bagi rumah sakit dimata masyarakat karena efektivitas pelayanan kesehatan seperti memberikan perawatan, pengobatan, diagnosis dan rehabilitasi medik dengan baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berada di ruangan rawat inap tersebut terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berbeda jika pihak rumah sakit tidak memberikan perawatan, pengobatan, diagnosis, dan rehabilitasi medik dengan baik, dapat mempengaruhi tingkat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit, selain itu dapat merugikan pasien dan merugikan pihak rumah sakit itu sendiri karena masyarakat akan menilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit tersebut sangat buruk.

Maka dari itu setiap rumah sakit diharuskan memberikan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya kepada pasien. Menurut Nadiyan, Anis (2016) setiap rumah sakit dituntut untuk memiliki manajemen mutu yang baik dan dapat mengendalikan kualitas pelayanan sesuai dengan standar operasional perusahaan yang telah ditetapkan. Menurut Arvianita, Rezky Retno (2015) Untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, berupa audit operasional. Audit operasional yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dilakukan oleh seorang auditor, baik oleh auditor yang berada di dalam organisasi tersebut yaitu auditor internal atau pun dilakukan oleh auditor eksternal yang bukan berasal dari organisasi tersebut. Setelah audit operasional dilaksanakan oleh pihak rumah sakit maka hasil dari audit operasional tersebut dapat dijadikan sebagai

bahan untuk perbaikan ke depannya agar rumah sakit selalu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara efektif dan efisien.

Menurut Agoes (2004:1) dalam buku Bunga Rampai Auditing oleh Agoes, Sukrisno dan Jan Hoesada (2012:59) *Management audit* disebut juga *operational audit*, *functional audit*, *system audit* adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien, dan ekonomis.

Menurut Dan M. Guy (2003) dalam Sosiady, Mulia dan Ermansyah (2015) Audit operasional secara umum bertujuan untuk memeriksa apakah pelaksanaan suatu kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan (dicapai) dan apabila di dalam audit tersebut ditemukan hal-hal yang menyimpang dari apa yang diharapkan, maka pemeriksa melaporkan temuan-temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Oleh karena itu audit operasional pada suatu organisasi harus dilaksanakan sebaik mungkin, karena pemeriksaan tersebut sangat penting untuk dilaksanakan di setiap organisasi karena hasil dari audit tersebut merupakan rekomendasi dari temuan mengenai masalah operasi sehingga dapat membantu untuk memecahkan atau menyelesaikan berbagai masalah yang ditemukan. Menurut Arens et all (2008:16) dalam Aprilia, Nanda Rizky, Mohammad Rafki Nazar, dan Djusminar Zutilisna (2017) Dengan diterapkannya audit operasional maka auditor dapat melihat sejauh mana tujuan organisasi telah dicapai dan apakah kegiatan operasi organisasi telah dilakukan secara efektif dan efisien.

Dalam setiap organisasi, selain harus dilakukan pemeriksaan yang berupa audit operasional, suatu organisasi juga memerlukan suatu pengendalian internal yang bisa mengendalikan atau memberi pengawasan mengenai segala sesuatu yang menyangkut dengan semua kegiatan operasi organisasi tersebut. Hal ini digunakan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dari jalur pencapaian tujuan organisasi (Sidik, Ratu Permata Sari 2017).

IAPI (2011:319.2) dalam buku auditing oleh Agoes, Sukrisno (2016:100) mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personel lain entitas-yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini: (a) keandalan laporan keuangan, (b) efektifitas dan efisiensi operasi, dan (c) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Pengendalian internal bertujuan untuk menilai seberapa besar tingkat keefektivitasan dan keefisienan mengenai keseluruhan kegiatan yang ada dalam suatu organisasi salah satunya merupakan pada kegiatan operasinya apakah sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Baik atau buruknya suatu pengendalian internal di dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi tingkat keefektivitasan suatu kegiatan operasi, begitu juga dengan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan rawat inap. Apabila pengendalian internal di dalam rumah sakit tersebut baik, maka dalam memberikan pelayanan kesehatan rawat inap pun akan efektif dan apabila terjadi kesalahan akan dengan cepat melakukan tindakan untuk dapat dikurangi atau diminimalisir. Berbeda jika pengendalian internal di dalam rumah sakit itu buruk

atau lemah maka dalam memberikan pelayanan kesehatan rawat inap pun menjadi tidak efektif dan sangat beresiko besar dalam menimbulkan kesalahan atau ketidakefektivitasan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

Akhir-akhir ini sering terjadi mengenai fenomena pelayanan publik di rumah sakit yang tidak baik atau tidak efektif seperti kasus yang terjadi pada pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, yaitu seorang pasien bernama Dasar, yang merasa ditelantarkan oleh pihak rumah sakit. Padahal, pasien didiagnosa mengalami gangguan pada usus, yang perlu penanganan secepatnya. Dasar baru diperbolehkan dirawat di ruang inap kamar No. 8 RSUD pada Kamis, 12 Juni pukul 04.00 WIB tadi pagi. Padahal Dasar masuk UGD RSUD Kabupaten Bekasi sejak Rabu, 11 Juni pukul 14.00 WIB kemarin. Alasannya perawat di UGD, kamar ruang inap sedang penuh. Akan tetapi setelah lama menunggu kepastian ruangan hingga berjam-jam. Di saat yang bersamaan, ada pasien lain yang masuk UGD sekitar pukul 24.00 WIB. Pasien tersebut langsung mendapatkan kamar inap tanpa menunggu berjam-jam. Permasalahan tidak selesai sampai disitu. Sejak di UGD hingga dipindahkan ke kamar rawat inap, pasien belum mendapatkan penanganan dari dokter spesialis di rumah sakit tersebut. Padahal pasien sudah mengeluh kesakitan. Dasar hanya diberi cairan infus dan obat penahan nyeri saja. Sekitar pukul 13.00 WIB, Dasar diperiksa melalui ultrasonografi. Itupun hasilnya belum diketahui hingga sore ini. Hingga pukul 16.00 WIB, Dasar belum dilakukan penanganan serius (sumber: www.beritasatu.com).

Fenomena lain pun terjadi pada RSUD Ryacudu Kotabumi, yang dikeluhkan oleh pasien rawat inap yaitu yang harus menunggu antrian untuk mengambil obat. Begitu juga dengan keluarga pasien lainnya, obat yang mereka perlukan juga belum diberikan (sumber: <https://www.kupastuntas.co>).

Dengan sering munculnya fenomena atau suatu masalah mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang tidak baik atau tidak efektif di rumah sakit, dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dan kekecewaan pada pasien. Karena pada umumnya setiap pasien berharap mendapatkan pelayanan kesehatan rawat inap yang efektif, sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk meminimalisir atau mengatasi fenomena-fenomena yang sering terjadi dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebaiknya dilakukan tindakan yang benar dalam mengatasi persoalan seperti itu dan rumah sakit perlu meningkatkan dan memperbaiki sistem pengendalian internalnya, agar pelayanan kesehatan pada rumah sakit menjadi lebih efektif dan efisien.

Pada penelitian ini, tempat yang dijadikan objek penelitian yaitu Rumah Sakit Islam Assyifa yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman No. 3 Kota Sukabumi Jawa Barat. Menurut Kepala Rawat Inap Rumah Sakit Islam Assyifa, rumah sakit sudah menjalankan audit operasional sejak lama baik secara lisan maupun tulisan yang dilaksanakan oleh auditor internal yang ada di dalam Rumah Sakit Islam Assyifa. Secara tulisan yaitu setiap ruangan rawat inap diwajibkan sesuai dengan kebijakan instalasi rawat inap untuk membuat laporan bulanan dan diserahkan ke instalasi rawat inap dengan format yang sama untuk dilaporkan kepada atasan. Sedangkan secara lisan, yaitu baik insidental dilapangan ataupun laporan bulanan

pada saat pertemuan ruangan. Selain sudah dijalankannya audit operasional, Rumah Sakit Islam Assyifa juga sudah menerapkan pengendalian internal yang dilakukan oleh pihak rumah sakit. Adapun Satuan Pengawasan Internal (SPI) yang dimiliki Rumah Sakit Islam Assyifa ada 1 orang.

Menurut kepala rawat inap Rumah Sakit Islam Assyifa, rumah sakit sudah menjalankan audit operasional dan pengendalian internal akan tetapi masih terdapat kendala yaitu dalam memberikan pelayanan kesehatan rawat inap, perawat, dokter dan lainnya sangat kesulitan dalam menerapkan dan menjalankan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) secara 100% karena, (1) Banyaknya SPO yang ada di Rumah Sakit seperti SPO pelayanan rawat inap, SPO pelayanan asuhan keperawatan, SPO pelayanan medis, SPO penggunaan alat kesehatan. (2) Waktu untuk mensosialisasikannya belum efektif. (3) Banyaknya kegiatan lain yang harus dilakukan oleh karyawan rawat inap.

Adapun beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Mulia Sosiady dan Ermansyah (2015)	Pengaruh Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh audit operasional berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan.
2	Divianto (2012)	Peranan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit Bunda	Hasil penelitian ini menunjukkan peranan audit operasional pada Rumah Sakit Bunda Palembang mempunyai

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Palembang	pengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap. Berdasarkan analisis statistik dapat dikatakan bahwa audit operasional memiliki peranan yang signifikan dalam menunjang efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap
3	Rezky Retno Arvianita (2015)	Pengaruh Audit operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit baik secara parsial maupun simultan

Berdasarkan fenomena-fenomena yang sering terjadi mengenai pelayanan kesehatan pasien yang tidak efektif pada rumah sakit dan berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang ada, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Di Rumah Sakit”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam memberikan pelayanan kesehatan sangat sulit menerapkan dan menjalankan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional secara 100%

2. Kurang efektifnya waktu untuk mensosialisasikan penerapan SPO
3. Audit operasional pada rumah sakit sudah dijalankan sejak lama akan tetapi masih terdapat kendala
4. Pengendalian internal sudah dijalankan akan tetapi masih terdapat kendala

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit?
2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit?
3. Apakah audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit
2. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit
3. Untuk mengetahui pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai inspirasi untuk penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya. Selain itu dengan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah pengetahuan dan memahami mengenai pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Kegunaan yang bisa diperoleh oleh peneliti dari penelitian ini yaitu dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat mengembangkan wawasan lebih dalam lagi serta bisa menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan terutama mengenai pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit.

b. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini, penelitian ini bisa dijadikan atau dapat digunakan sebagai bahan pustaka, dapat dijadikan untuk referensi, khususnya oleh mahasiswa-mahasiwi yang berminat melakukan penelitian mengenai pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit.

c. Bagi pihak rumah sakit

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, masukan dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan kesehatan pasien menjadi lebih baik, lebih efektif sesuai dengan tujuan dan aturannya. Serta dapat melakukan tindakan-tindakan yang benar untuk mengatasi persoalan yang terjadi agar efektivitas dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit lebih baik dan lebih meningkat.