BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Rumah sakit berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik. Sejalan dengan kemajuan, dunia medis saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Kebijakan pemerintah dalam hal pendirian rumah sakit, puskesmas, dan klinik telah menyebar ke berbagai penjuru daerah. Bukan hanya kuantitas saja yang menjadi pandangan masyarakat, namun mutu pelayanan kesehatan rumah sakit sebagai prioritas utama yang diperlukan masyarakat.

Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya dalam lingkup sarana medis yang unggul, tetapi juga dalam perekrutan serta pelayanan sumber daya manusia yang menjadi faktor terpenting dan secara keseluruhan dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan diamati oleh pasien. Jika tidak dijalankan dengan baik dan tidak sesuai dengan standar pelayanan, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dalam waktu dekat dan gagal memenuhi standar pelayanan. Pasien akan beralih ke rumah sakit lain yang memenuhi harapan pasien, karena pasien merupakan aset yang berarti bagi perkembangan industri rumah sakit.

Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, disebutkan “bahwa Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat’’. Untuk itu diperlukan rangkaian aktivitas pemeriksaan dan evaluasi berupa audit operasional. Hasil audit operasional dapat dimanfaatkan untuk perbaikan di masa mendatang, sehingga rumah sakit selalu dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Menurut AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*) Audit Operasional merupakan alat untuk mengevaluasi kegiatan, program, dan mengevaluasi efektivitas, serta untuk mengidentifikasi risiko dan hambatan yang terjadi dalam pengembangan rekomendasi perbaikan. Oleh karena itu, audit operasional harus dilakukan sebaik-baiknya. Hasil audit sangat berharga bagi manajemen untuk secara efektif menentukan dan mengevaluasi pedoman dan proses perusahaan. Dengan di terapkannya audit operasional, auditor dapat melihat sejauh mana tujuan suatu perusahaan telah tercapai dan apakah kegiatan operasi tersebut telah dilakukan secara efektif dan efisien.

Pengertian pengendalian internal menurut SAS No.78 "Pengendalian internal adalah proses yang dilakukan oleh direksi, manajemen, dan staf lain yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai mengenai pencapaian tujuan dalam kategori berikut; (a) keandalan pelaporan keuangan, (b) efektivitas dan efisiensi operasi, dan (c) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku". Tujuan pengendalian internal adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja secara keseluruhan sejalan dengan tujuan yang diharapkan. Baik atau buruknya pengendalian internal dapat mempengaruhi efektivitas suatu kegiatan operasi, begitu juga dengan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan. Apabila terdapat masalah pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan pasien, maka Auditor dan Satuan Pengawasan Internal dapat mengevaluasi dan memberikan penyelesaian perbaikan agar pelayanan kesehatan kedepannya efektif dan efisien, sejalan dengan tujuan utama rumah sakit yaitu penyediaan pelayanan kesehatan yang optimal.

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung tercapainya keberhasilan pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan (Muhammad Sawir, 2020:126). Efektivitas sangat penting dalam meningkatan kinerja kualitas pelayanan organisasi. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pada waktu belakangan terdapat beberapa Fenomena tentang pelayanan kesehatan di rumah sakit yang tidak efektif seperti Fenomena yang terjadi di Rumah

Sakit Hermina Bitung, Kabupaten Tanggerang pada tahun 2018 yang dialami oleh Nurweti (54) penderita diabetes yang mendapat rujukan untuk dirawat di RS Hermina Bitung Tanggerang. Saat melakukan pendaftaran, Nurweti mendapatkan pelayanan yang kurang baik. Setelah control dengan dokter bagian penyakit dalam, dokter menyarankan agar pasien melakukan rawat inap. Sesuai prosedur, setelah dirujuk ibu Nurweti beserta anaknya Mula menuju bagian administrasi untuk mengurus rawat inap dan menunggu lebih dari satu jam namun belum juga dilayani. Mula berusaha menanyakan hal tersebut ke bagian administrasi. Bagian staf administrasi selalu menyatakan mohon bersabar karena banyak yang di layani. Namun berdasarkan pantauan, RS Hermina hanya membuka satu loket saja untuk rawat inap. Loket tersebut juga dimanfaatkan pasien lain untuk mendaftar rawat jalan. Mula mempertanyakan kesigapan rumah sakit dalam melayani pasien. Karena dalam waktu satu jam tersebut seharusnya pasien sudah mendapatkan tindakan medis. Berdasarkan peraturan Kementerian Kesehatan RI Nomor 69 tahun 2014, pasien mempunyai hak untuk mengeluhkan pelayanan rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. (Sumber : sindo news.com).

Beberapa Rumah Sakit mengalami permasalahan pada pengendalian internal, seperti yang terjadi diRumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan pada tahun 2019 di mana tidak memiliki struktur organisasi dan pembagian kerja yang jelas di setiap bagian. Pada komponen perhitungan risiko, Rumah Sakit belum menentukan rencana strategi dan rencana operasional, sehingga menyulitkan pihak rumah sakit dalam Menyusun rencana kegiatan dan anggaran tahunan. Mengenai kegiatan pengendalian, belum terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab secara memadai yang dituangkan dalam dokumen tertulis sehingga rumah sakit tidak melakukan penilaian secara kontinu. Dalam lingkup pemantauan kinerja (*monitoring*) belum ada evaluasi kinerja pegawai secara rutin. Evaluasi kinerja masih bersifat subjektif.

Fenomena lain yang terjadi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedomo Trenggalek pada tahun 2019 di mana seorang pendamping disabilitas bernama Tarya saat mengantarkan dua disabilitas ke RSUD untuk mendapatkan surat keterangan disabilitas. Satu disabilitas dilayani dokter THT, sedangkan satunya atas

nama Wahid didampingi Tarya ke poli umum pada hari Senin, 18 Maret 2019. Saat datang Tarya dan dua disabilitas sempat ditolak, lantaran rumah sakit tidak memiliki form surat yang diminta. Akhirnya seorang petugas memanggilkan dokter Sunarto, kepala pelayanan medis. Tarya kemudian memperlihatkan contoh dan akhirnya dibuatkan. Setelah surat itu selesai dibuat, Tarya kembali ke poli umum. Tanpa diduga, Tarya dan Wahid mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan dari dokter. Ketika dokter memberi centang disabilitas fisik (lumpuh layu) Tarya berusaha mengingatkan Cerebral Palsy itu bukan lumpuh layu dan terdapat kolom centang untuk Cerebral Palsy sendiri. Selanjutnya ketika dokter memberi centang pada disabilitas wicara. Tarya berusaha menjelaskan jika Cerebral Palsy tersebut implikasinya memang terjadi hambatan motorik & berbicara. Tetapi bukan berarti masuk kategori disabilitas sensorik tunawicara. Namun, dokter tersebut bernada tinggi dan memberitahu bahwa beliau lebih mengerti. Akhirnya Tarya menemui kepala pelayanan rumah sakit dan menceritakan yang terjadi. Saat itu juga dokter Sunarto meminta maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan dan membuatkan surat yang diminta dengan bantuan dokter Wiji. Tarya mengaku prihatin dengan buruknya pelayanan salah satu dokter rumah sakit milik pemerintah tersebut. Terlebih yang dilayani adalah seorang disabilitas. (Sumber: detik.com).

Berdasarkan permasalahan yang dialami masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang tidak efektif di rumah sakit, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan yang di alami pasien. Karena pada dasarnya pasien berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebaiknya ditingkatkan audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal agar pelayanan kesehatan pada rumah sakit menjadi lebih efektif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan yaitu komunikasi, meningkatkan audit operasional, kesadaran bahwa masyarakat memiliki hak atas mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa memandang literatur sosial, meningkatkan standar pelayanan, dan sistem pengendalian internal yang baik

Pada penelitian yang dilakukan Intan Permata Sari (2014) menyatakan audit operasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat jalan dan pengendalian internal berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat jalan.

Penelitian juga dilakukan oleh Fahmi Aziszah (2017) pada penelitiannya bahwa audit operasional, pengendalian internal dan etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di rumah sakit. Namun, Good Clinical Governance berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit yang berada di Kabupaten Tulungagung.

Winda Riyasari dan Fefri Indra Arza (2020) yang menyatakan audit operasional, good clinical governance berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit sedangkan pengendalian internal berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik melakukan penelitian pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah Jakarta, Pondok Bambu karena rumah sakit yang diteliti merupakan rumah sakit dengan tipe B di mana rumah sakit rujukan tertinggi di daerah pondok bambu dan untuk mengetahui apakah audit operasional dan pengendalian internal dapat memberikan peluang perbaikan dan sejauh mana efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah Jakarta, Pondok Bambu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "**Pengaruh Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Empiris: Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aliyah Jakarta)".**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Audit Operasional akan berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit ?

2. Apakah Pelaksanaan Pengendalian Internal akan berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit ?
3. Apakah Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal akan secara simultan berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris atas :

1. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivit Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelaksanaan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.
3. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional dan Pelaksanaan Pengendalian Internal secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan inspirasi untuk penelitian selanjutnya, serta dapat dijadikan sebagai tambahan informasi latar belakang dan memperluas pengetahuan mahasiswa untuk memahami pengaruh audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.

2. Kegunaan Praktis

   a. Bagi Peneliti

      Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan berkontribusi pada pemahaman dan penerapan yang lebih dalam dari pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan. Terutama dalam hal audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal.

b. Bagi Pihak Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian, masukan, dan evaluasi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan efektif sesuai dengan tujuan dan standar mutu yang telah ditetapkan.

c. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dimanfaatkan dengan baik sebagai bahan pustaka dan referensi, khususnya bagi mahasiswa yang tertarik untuk mempelajari pengaruh audit operasional dan pelaksanaan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit.