

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dan selalu terkait dengan kehidupan serta aktivitas masyarakat rumah sakit harus diselenggarakan secara tepat dan lengkap dan diselenggarakan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah atau merupakan peran serta masyarakat, sesuai dengan undang undang nomor 14 tahun 2009.

Jumlah Rumah Sakit Umum di Indonesia pada tahun 2012 adalah sebesar 1.608 dan 1.725 pada tahun 2013 sedangkan jumlah rumah sakit khusus meningkat dari 475 pada tahun 2012 menjadi 503 pada tahun 2013, sedangkan puskesmas mengalami kenaikan jumlah sebanyak 9.510 pada tahun 2012 menjadi sebesar 9.655 (Kementrian Kesehatan, 2013). Data tersebut menunjukkan peningkatan jumlah pelayanan kesehatan di seluruh rumah sakit baik umum, khusus maupun puskesmas. Peningkatan jumlah tersebut menunjukan bahwa persaingan di industri kesehatan meningkat pula.

Peningkatan persaingan membuat rumah sakit berlomba-lomba memberikan layanan yang terbaik bagi konsumennya. Pelayanan rumah sakit terutama rumah sakit pemerintah harus berpedoman pada asas-asas, prinsip dan lain-lainnya terkait peraturan pelayanan publik seperti termuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Akhir-akhir ini masih banyak keluhan masyarakat mengenai fasilitas dan pelayanan di rumah sakit. Umbara (2020) mengatakan keluhan yang disebutkan berasal dari masyarakat mengenai kurangnya sarana dan prasarana di rumah sakit, sehingga berpengaruh terhadap pelayanan pasien (pikiranrakyat.com). Sejumlah kepala rumah sakit dan puskesmas juga berusaha memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan. Kebutuhan akan perbaikan layanan serta peningkatan sarana prasarana sangat dibutuhkan mengingat peningkatan pasien akhir-akhir ini. Menurut Tulus Abadi (2020) mengatakan bahwa keluhan konsumen saat ini, terutama bagi pelanggan BPJS umumnya mengenai antre-an yang panjang, pembelian obat di luar apotek rumah sakit dan ada perasaan diperlakukan diskriminatif antara pelanggan BPJS dan Non-BPJS (rribandung.com). Contoh kasus lain mengenai lemahnya pelayanan publik pada rumah sakit adalah yang terjadi di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Wates dimana pelayanan dianggap tidak profesional karena penanganan terhadap pasien dinilai sangat lambat. Hal ini terjadi pada ruang pendaftaran yang ada di RSUD Wates, terjadi antrian panjang pasien dan harus menunggu berjam-jam untuk diperiksa oleh dokter poli (sindonews.com). Berdasarkan hasil observasi penulis, Rumah Sakit mata Cicendo Bandung memiliki banyak pasien dari berbagai daerah di Indonesia setiap harinya, hal ini membuat antrean pasien pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sangat banyak jumlahnya, dan daya tampung ruang antre-an dinilai kurang

imbang dengan jumlah pasien setiap harinya. Kurangnya tempat antre-an, hingga jam praktek yang sangat terbatas pada Rumah Sakit membuat pasien menunggu sangat lama untuk diperiksa hingga pasien menunggu berjam-jam dan tidak terdapat tempat antre-an yang nyaman dan layak hingga pasien banyak yang menunggu di masjid sebelum pendaftaran dibuka, hingga menginap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Pasien juga menuntut adanya rumah singgah untuk para pasien yang datang dari luar Kota Bandung untuk berobat, hingga pasien juga menuntut pelayanan atas rumah sakit dilakukan secara cepat, hingga pasien pun cepat ditangani. Fenomena tersebut menimbulkan pengaruh yang kurang baik terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit, karena banyak pasien yang mengeluhkan hal tersebut. Menurut hasil pengamatan dan wawancara, audit operasional memiliki beberapa masalah seperti waktu yang tidak tepat dan tidak terjadwal, terkoordinasi atas pelaksanaan dengan auditee, maupun operasional rumah sakit. Satuan Pengendalian Internal dalam Rumah Sakit pun dinilai belum dapat menyampaikan informasi kepada semua personel dengan baik dan berkomitmen terhadap kompetensi. Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2013:225) mengatakan bahwa perusahaan seharusnya mempekerjakan karyawan berdasarkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki karyawan, hingga menempatkan pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi guna menjaga tujuan perusahaan yang diharapkan.

Dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengalami masalah dengan kesehatan dan kasus-kasus mengenai kualitas pelayanan yang buruk pada rumah sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut.

Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pada era informasi yang semakin terbuka membuat tuntutan konsumen semakin banyak. Sedangkan rumah sakit yang tidak melakukan perbaikan layanan maka akan ditinggalkan oleh konsumennya.

Hal ini tentu saja didapat dari kinerja pegawai, dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, puskesmas dan sebagainya sudah merambah ke berbagai penjuru daerah. Bukan hanya kuantitas saja yang menjadi sorotan masyarakat tetapi kualitas dari pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat. Rumah sakit sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk pasiennya. Untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, berupa audit operasional. Menurut Ella (2015) jumlah fasilitas kesehatan berbanding lurus dengan keperluan untuk dilaksanakannya audit operasional. Hal itu berarti bahwa semakin banyak fasilitas yang dimiliki oleh sebuah rumah sakit, maka semakin mendesak pula kebutuhan audit operasional. Selain itu, hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif. Audit operasional adalah suatu kegiatan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas perusahaan ketika beroperasi, demikian menurut Bhayangkara (2008:2) yang dikutip oleh Piyajeng & Wibowo (2017)

sehingga dengan audit operasional perusahaan akan dapat diketahui apakah beroperasi secara efektif dan efisien ataukah tidak (Arens, 2008:16). Secara empiris, ditunjukkan bahwa Audit operasional berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan (Divianto, 2012).

Rumah sakit diharapkan segera berbenah melakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jika hal tersebut dibiarkan, maka akan merugikan banyak kalangan karena akan berpengaruh pada efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit. Diperlukan ketegasan dan peran dari audit operasional yang harus ditingkatkan. Berdasarkan fenomena diatas, disimpulkan bahwa kesalahan dan hambatan yang terjadi adalah murni dari operasional perusahaan yang kurang baik dalam mengawasi operasional dan pengendalian internal dalam perusahaan. Dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengalami masalah dengan kesehatan dan kasus-kasus mengenai kualitas pelayanan yang buruk pada rumah sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut. Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini tentu saja didapat dari kinerja pegawai, dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas-fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Selain audit operasional dapat meningkatkan efisiensi operasi perusahaan atau pelayanan kesehatan, pengendalian internal dapat pula meningkatkan efisiensi operasional. (Yayasan Pendidikan Internal Audit, 2008).

Menurut (Sawyer Dittenhofer dan Scheiner, 2005:1) mengatakan bahwa selain meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi, pengendalian internal dapat pula

meningkatkan ketaatan terhadap hukum dan peraturan karyawan atau sumber daya manusia di Rumah Sakit serta keandalan laporan keuangan. Bertambahnya sarana prasarana yang dimiliki sebuah rumah sakit atau perusahaan, maka diharapkan pelayanan semakin efisien setelah dilakukan evaluasi audit operasional. Tentu saja perlu sebuah evaluasi untuk menjaga kekayaan perusahaan tersebut. Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2013:221) pengendalian internal adalah sebuah proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai guna mencapai tujuan-tujuan tertentu. Proses pengendalian intern ini dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan anggota lainnya dalam sebuah organisasi. Tujuan yang ingin dicapai dari pengendalian internal antara lain adalah keandalan pelaporan keuangan, menjaga kekayaan dan catatan organisasi, kepatuhan kepada hukum dan peraturan, dan efektivitas dan efisiensi operasi. Studi empiris menunjukkan bahwa pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap efektifitas pelayanan kesehatan rumah sakit (Piyajeng dan Wibowo, 2017).

Fenomena mengenai layanan kesehatan berdasarkan uraian sebelumnya, maka rumah sakit harus meningkatkan layanannya terhadap pasien dan kinerja eksternalnya. Kinerja eksternal tersebut akan sangat dipengaruhi oleh kinerja internalnya. Kinerja internal bisa diukur dari kinerja dalam melaksanakan fungsi fungsi perusahaan, khususnya fungsi perusahaan yang utama adalah kinerja keuangan, pemasaran dan operasional. Kinerja internal ini dipengaruhi dan dipandu oleh lembaga yang dinamakan pengendalian internal atau seringkali dikenal dengan Satuan Pengendalian Internal (SPI) atau beberapa perusahaan menyebutnya dengan nama Satuan Pemeriksa

Internal. Audit internal yang baik akan menyebabkan terhindarnya penyelewengan yang dilakukan oleh perusahaan, terutama perusahaan pelayanan publik seperti halnya rumah sakit. Selain itu, pengendalian internal harus memiliki peran yang tepat agar kinerja karyawan semakin baik.

Menurut Mulyadi (2001:165) pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efektivitas operasi. Dengan demikian, pengendalian internal dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan, apakah suatu perusahaan telah menjalankan operasionalnya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan atau tidak. Tercapainya pengendalian internal perusahaan yang baik tentu saja meningkatkan produktivitas serta kinerja para karyawan. Tujuan dari adanya pengendalian internal adalah untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sesuai dengan tujuan (Tanjung, 2012). Jika pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas kerja menjadi lemah juga. Sebaliknya, jika pengendalian internal perusahaan tersebut kuat, maka tingkat kesalahan yang terjadi pasti dapat diminimalisir sehingga ketika kinerja tidak efektif dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin. Pengendalian internal dapat dilakukan oleh tim SPI (sistem pengendalian internal) dari perusahaan itu sendiri.

Menurut hasil penelitian Rezky Retno Arvianita (2015) menyimpulkan bahwa hasil penelitiannya terdapat pengaruh positif dan signifikan Audit Operasional terhadap

Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit, dan hasil penelitiannya terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit, baik secara parsial maupun simultan (Piyajeng dan Wibowo, 2017).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah peneliti jelaskan diatas, maka peneliti membuat identifikasi masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Terdapat kondisi dimana pada audit operasional memiliki beberapa masalah seperti terkait masalah jadwal atau waktu yang tidak tepat dan tidak terjadwal, terkoordinasi atas pelaksanaan dengan auditee maupun operasional rumah sakit. Seharusnya audit operasional memiliki jadwal yang teratur dan terjadwal.
2. Terdapat Satuan Pengendalian Internal pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung namun masih terdapat masalah, seperti SPI atau Satuan Pengendalian Internal dinilai belum dapat menyampaikan informasi kepada semua personel dengan baik.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berikut ini akan diuraikan mengenai maksud dan tujuan dari penelitian “Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)” yang dilakukan oleh penulis.

1.4.1 Maksud Penelitian

Seperti telah diuraikan, masalah utama yang dikemukakan oleh penulis berkaitan dengan efektivitas pelayanan pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Saat penulis melakukan observasi dan wawancara terhadap beberapa pasien yang pernah berobat ke Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, pasien yang pernah berobat efektivitas dan efisiensi pelayanan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung banyak jumlah pasien yang

ada di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tidak seimbang dengan tersedianya ruang tunggu pada pendaftaran untuk pasien, hingga lamanya antre-an pendaftaran. Seharusnya, rumah sakit mengedepankan pelayanan kesehatan untuk pasien sehingga pelayanan menjadi efektif dengan melakukan penelitian terhadap persepsi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung diharapkan akan diketahui sejauh mana pengaruh audit operasional dan pengendalian internal sehingga dapat mengevaluasi efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit sesuai dengan yang diharapkan, sehingga lebih mudah dicarikan solusi.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan, penelitian berkaitan erat dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan penulis. Maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Pada sub bab ini, akan dibahas mengenai kegunaan penelitian baik kegunaan praktis bagi perusahaan atau Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam hal ini, maupun kegunaan akademis untuk kepentingan kalangan akademisi maupun peneliti berikutnya.

1.5.1 Kegunaan Praktis

Setelah penulis telah selesai melakukan penelitian ini, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk lembaga atau manajemen Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung untuk mengambil keputusan atau kebijakan yang sesuai demi peningkatan (perbaikan) kinerja perusahaan terutama yang terkait dengan efektifitas dan efisiensi pelayanan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Perbaikan yang tepat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya diharapkan akan meningkatkan kinerja internal Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan penelitian bermanfaat sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan teori-teori pada mata kuliah audit yang telah di dapatkan penulis di bangku kuliah. Selain itu, bagi penulis juga bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan. Bagi penulis ini adalah kesempatan untuk melakukan penelitian sehingga bila ada kesempatan untuk melakukan penelitian kembali, penulis dapat melakukannya dengan lebih baik.

Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, terutama untuk yang melakukan penelitian sejenis, penulis berharap penelitian ini menjadi salah satu bahan rujukan. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperbaiki beberapa kekurangan dan keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini. Salah satunya adalah jumlah responden yang lebih banyak, secara pengambilan sampel yang lebih representatif, dan lain-lain mengingat penulis

melakukan penelitian ini dalam keadaan yang serta terbatas, di tengah pembatasan yang diterapkan oleh pemerintah karena adanya pandemi *covid-19*.

Diharapkan pula, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan menjadi sumbangsih ilmu bagi mahasiswa yang berminat melakukan penelitian di bidang yang sama.