

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan suatu institusi kesehatan yang bergerak dibidang jasa dan berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rumah sakit memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat, sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UUD Republik Indonesia tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, sehingga berdasarkan undang-undang tersebut setiap rumah sakit berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya kepada masyarakat (Nadiyan, 2016).

Rumah sakit didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan baik dalam bentuk perawatan, pengobatan, pemeriksaan, tindakan medis, dan tindakan diagnostik lainnya yang dibutuhkan oleh pasien sesuai dengan batas kemampuan teknologi dan sarana kesehatan yang dimiliki dan disediakan oleh rumah sakit. Maka dalam hal ini pihak manajemen rumah sakit dituntut untuk mampu menggerakkan, mengkoordinasi, mengatur kegiatan, dan aktivitas yang dilakukan oleh tenaga kerja profesional dan tenaga kerja non profesional untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai rumah sakit (Maharani, *et. al.* 2015).

Pencapaian tujuan pihak manajemen tersebut dalam hal kesetabilan dan pemeliharaan organisasi harus diatur dan diawasi agar pelaksanaannya dapat menjamin mutu dari pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tujuan dan harapan rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu entitas nirlaba yang merupakan suatu organisasi yang tidak mencari keuntungan namun lebih memberikan pelayanan yang maksimum. Oleh karena itu, kemungkinan terjadi ketidakefektifan dan ketidakefisienan dalam memberikan pelayanan dapat terjadi. Agar rumah sakit dapat mencapai efektivitas dan efisiensi yang diharapkan, maka perlu suatu evaluasi yang memadai untuk mengukurnya. Terkait dengan suatu sistem evaluasi tersebut, di dalam suatu instansi khususnya di rumah sakit dapat dilakukan dengan melakukan audit. Audit yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan ini adalah audit operasional (Huda dan Pardistya, 2017).

Audit operasional adalah audit untuk mengevaluasi apakah semua operasi perusahaan sudah berjalan efisien, efektif, dan ekonomis sesuai dengan keinginan manajemen. Audit operasional mencakup proses review yang sistematis atas seluruh aktivitas organisasi (Tunggal, 2015). Audit operasional umumnya bertujuan untuk memeriksa suatu pelayanan yang telah dilaksanakan apakah sesuai dengan yang diharapkan, apabila didalam audit tersebut ditemukan hal-hal yang menyimpang dari yang diharapkan maka pemeriksa laporan melaporkan temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi perbaikan dan penyempurnaan. Pihak manajemen harus menerima setiap hasil pemeriksaan dan segera melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan, sehingga seluruh kegiatan

yang dilaksanakan dapat berjalan secara efektif dan efisien (Septianingsih, *et. al.* 2014).

Audit operasional merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Efisiensi digunakan untuk menilai sebaik apakah sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan yang lainnya (Huda dan Pardistya, 2017).

Selain audit operasional, pengendalian internal juga merupakan suatu hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal bertujuan untuk mengendalikan seluruh kegiatan atau aktivitas dalam suatu perusahaan. Tujuan pengendalian internal adalah untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi seluruh kegiatan perusahaan apakah telah mencapai tujuannya. Jika tingkat pengendalian internal suatu perusahaan lemah, maka kemungkinan terjadi kesalahan dalam keefektifan pelayanan juga lemah. Sebaliknya, jika tingkat pengendalian internal perusahaan tersebut kuat, maka tingkat kesalahan dapat diminimalisir dengan cepat.

Pengendalian internal dirancang dan dipengaruhi oleh dewan entitas direksi, manajemen, dan personel lainnya untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan entitas kategori keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan

yang berlaku. Pengendalian internal terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang agar manajemen mendapat keyakinan yang memadai bahwa perusahaan mencapai tujuan dan sasarnya (Maharani, *et. al.* 2015).

Belakangan ini terjadi banyak kasus mengenai lemahnya pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Fenomena yang terjadi pada Puskesmas Kelapa, Bangka Barat. Pengendalian internal di Puskesmas Kelapa sangat lemah karena menyebabkan pasien yang dirawat di Puskesmas Kelapa tersebut meninggal dunia (Bangka Pos, 11 Mei 2018). Pelayanan buruk juga terjadi di RSUD Depati Bahrin Sungailiat, audit operasional dan pengendalian internal di RSUD tersebut terbilang lemah, terdapat beberapa kendala yang terjadi berkaitan dengan pelayanan kesehatan seperti kelalaian pegawai dan keterlamabatan dokter dalam melakukan pemeriksaan (Bangka Pos, 31 Januari 2018).

Berdasarkan banyaknya permasalahan yang dialami oleh masyarakat mengenai kualitas pelayanan pada rumah sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut. Masyarakat 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. Apabila terdapat masalah pada pelayanan tersebut yang menyebabkan masyarakat kurang puas, maka auditor dan SPI dapat mengevaluasi dan memberikan solusi perbaikan agar kedepannya pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan utama rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya.

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji audit operasional tersebut. Penelitian mengenai audit operasional yang telah ada diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Septianingsih, *et. al.* (2014), yang meneliti tentang pengaruh audit operasional dan *Good Clinical Governance* terhadap efektivitas pelayanan kesehatan JKN/BPJS. Sosiady dan Ermansyah (2015), meneliti tentang pengaruh audit operasional dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan pegawai RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Sedangkan, Aprilia, *et. al.* (2017), melakukan penelitian tentang pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap kinerja perusahaan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Aprilia, *et. al.* (2017). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dependen dan objek penelitian. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit, sedangkan penelitian sebelumnya yaitu kinerja perusahaan. Perbedaan selanjutnya yaitu objek dalam penelitian ini dilakukan di rumah sakit yaitu RSUD Depati Bahrin Sungailiat sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Hotel yaitu Hotel Inna Bali.

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan kesehatan pada RSUD Depati Bahrin Sungailiat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait permasalahan tersebut. Judul yang diambil dalam penelitian ini

adalah **Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Depati Bahrin Sungailiat.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Apakah audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada RSUD Depati Bahrin Sungailiat?

## **1.3 Batasan Masalah**

Pembahasan mengenai audit operasional sangat luas, maka pada penelitian ini akan dibatasi seputar audit operasional, pengendalian internal dan efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD Depati Bahrin Sungailiat. Adapun pembahasan yang spesifik ini bertujuan supaya penelitian mengenai audit operasional lebih mudah untuk dipahami.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis apakah audit operasional dan pengendalian internal berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada RSUD Depati Bahrin Sungailiat.

## **1.5 Kontribusi Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Diharapkan dapat berguna sebagai tambahan informasi dan pengetahuan, dapat menjadi bahan pustaka, menambah wawasan dan menjadi suatu sumber pemecahan masalah mengenai audit operasional serta sebagai referensi bagi peneliti lain yang berminat untuk meneliti tentang audit operasional.

2. Kontribusi Praktis

Data dan informasi serta hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

- a. Bagi Pihak Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan, pertimbangan, dan evaluasi untuk perkembangan terhadap efektivitas kinerja dan pelayanan kesehatan pada rumah sakit dan juga diharapkan rumah sakit dapat mengambil tindakan-tindakan koreksi yang dibutuhkan untuk lebih meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

- b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi suatu bahan pustaka dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk meneliti mengenai pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

c. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan khususnya mengenai pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini disusun secara sistematika yang terdiri dari beberapa bab uraian yang terkandung dalam beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan pengembangan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari penjelasan mengenai hasil uji dan analisis dari penelitian yang dilakukan, pembahasan hasil dari penelitian, dan serta menguraikan hasil pengujian hipotesis.



## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang ingin disampaikan dari hasil penelitian.

