

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang utama bagi manusia untuk dapat terus beraktivitas, sehingga kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangat diperlukan dalam kehidupan manusia. Pihak pemerintah dan swasta berusaha menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu lembaga yang dinilai cukup memadai untuk menyediakan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit.

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang kesehatan dan memiliki peran penting bagi terciptanya mutu hidup dan lingkungan hidup bagi masyarakat, sehingga tercipta derajat kesehatan yang tinggi baik bagi kesehatan badaniah, rohaniyah, maupun sosial. Rumah sakit mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat setiap masyarakat agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal ([http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah\\_sakit](http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit)).

Rumah sakit umumnya didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan baik dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis maupun tindakan diagnostik lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring berjalannya perkembangan rumah sakit, maka pihak manajemen dituntut untuk mampu menggerakkan, mengatur, dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan berbagai

kelompok tenaga kerja profesional dan non profesional yang ada di rumah sakit secara efektif.

Usaha yang dilakukan untuk memenuhi tujuan dari pihak manajemen perusahaan adalah dengan adanya pemeliharaan dan peningkatan kestabilan organisasi yang harus diatur dan diawasi sedemikian rupa, agar dalam pelaksanaannya nanti dapat menjamin mutu pelayanan kesehatan sampai pada tingkat yang diharapkan.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi nirlaba yang didirikan bukan untuk memperoleh laba namun memberikan jasa pelayanan kesehatan yang maksimum kepada masyarakat. Agar seluruh aktivitas yang dilakukan oleh rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberi kepuasan pada para pasien maka dibutuhkan suatu jasa audit operasional terhadap kegiatan tersebut.

Audit operasional adalah tinjauan atas bagian tertentu dari prosedur serta metode operasional organisasi tertentu yang bertujuan mengevaluasi efisiensi serta efektivitas prosedur serta metode tersebut. Pada saat suatu audit operasional selesai dilaksanakan, manajemen biasanya akan mengharapkan sejumlah rekomendasi untuk meningkatkan kegiatan operasional perusahaan (Arens, 2005 : 17). Tujuan audit operasional adalah untuk menilai kinerja, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengembangkan rekomendasi-rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan (Messier, 2005 : 61).

Pihak manajemen memerlukan peran auditor operasional untuk mengawasi dan mengevaluasi segala aktivitasnya. Dalam hal ini audit operasional diperlukan untuk melakukan pengawasan atas pelaksanaan prosedur-prosedur dan menilai

apakah seluruh aktivitas perusahaan yang ada di dalam perusahaan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Mulyadi, 2002: 32).

Keberadaan audit operasional di rumah sakit diharapkan mampu untuk mengawasi segala jenis aktivitas dan pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit agar dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan metode yang telah ditentukan oleh rumah sakit itu sendiri. Salah satu aktivitas dan resiko tertinggi yang dihadapi oleh rumah sakit, yaitu aktivitas penjualan jasa dalam bentuk pelayanan kesehatan pada Unit Gawat Darurat yang merupakan sasaran pokok dalam kegiatan audit operasional. Agar pelayanan kesehatan di Unit Gawat Darurat dapat ditingkatkan maka kinerjanya harus senantiasa diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas rumah sakit.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai audit operasional pada pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat di rumah sakit dengan judul:

**“PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN UNIT GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT SEKAR KAMULYAN”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Rumah sakit sebagai sebuah organisasi sosial yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mempunyai tujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk mencapai keselamatan medis bagi para pasiennya, terutama pertolongan pertama yang dilakukan untuk menyelamatkan jiwa pasien.

Rumusan masalah yang akan diteliti dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan audit operasional atas pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Sekar Kamulyan?
2. Bagaimana peranan audit operasional atas pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Sekar Kamulyan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelaksanaan audit operasional atas pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Sekar Kamulyan.
2. Mengetahui peranan audit operasional atas pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Sekar Kamulyan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan ilmu pengetahuan akan wawasan tentang audit operasional khususnya audit operasional di rumah sakit.

2. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi manajemen rumah sakit dalam mengevaluasi efektivitas kegiatan operasional, serta mendapatkan informasi yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan Unit Gawat Darurat di rumah sakit.

3. Bagi pihak lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan mengenai peranan audit operasional di dalam perusahaan, serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

##### **Bab 1. Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, perumusan identifikasi masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian yang diharapkan.

## **Bab 2. Tinjauan Teori dan Pustaka**

Bab ini berisi teori-teori yang relevan yang mendeskripsikan pengertian, jenis-jenis dan prinsip dasar, rangkaian penalaran penelitian berdasarkan teori/konsep dan pengamatan peneliti atas masalah penelitian, dan penyusunan hipotesis berdasarkan latar belakang yang penulis teliti.

## **Bab 3. Objek dan Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang objek yang akan diteliti yaitu Rumah Sakit Sekar Kamulyan, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan.

## **Bab 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian. Karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian, dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan dengan pendekatan analisis kualitatif.

## **Bab 5. Simpulan, Saran dan Keterbatasan Penelitian**

Bab ini berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, serta keterbatasan dari hasil penelitian yang penulis teliti sehingga dapat lebih dikembangkan oleh peneliti-peneliti yang lain yang membahas topik yang sama.