

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sehat merupakan salah satu kondisi yang sangat penting dan dibutuhkan oleh setiap manusia untuk dapat beraktivitas dengan baik sehingga kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatan, pihak pemerintah maupun pihak swasta berupaya menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Salah satu bentuk lembaga yang dinilai cukup lengkap adalah rumah sakit.

Rumah sakit pada umumnya didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan baik dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis maupun tindakan diagnostik lainnya yang dibutuhkan pasien. Untuk mencapai tujuan tersebut manajemen rumah sakit hendaknya mampu menggerakkan, mengatur, dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan berbagai kelompok tenaga kerja profesional yang ada di dalam rumah sakit.

Pada dasarnya rumah sakit didirikan bukan untuk memperoleh laba namun memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit sangat bergantung pada pendapatan yang diterimanya.

Sumber pendapatan yang diterima rumah sakit yaitu berasal dari jasa perawatan, penjualan obat, pelayanan medis, dan pendapatan lain-lain. Salah satu pendapatan utamanya adalah pelayanan jasa rawat inap.

Sedangkan pendapatan yang diperoleh rumah sakit digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, seperti membeli obat-obatan, peralatan kedokteran dan kebutuhan-kebutuhan rumah sakit lain yang dapat menunjang pelayanan kesehatan bagi para pasien. Oleh karena itu pendapatan yang diterima rumah sakit harus benar-benar digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanannya, karena dengan mutu pelayanan yang baik diharapkan dapat memberi kepuasan pada para pasien.

Agar seluruh aktivitas yang dilakukan oleh rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberi kepuasan pada para pasiennya maka dibutuhkan suatu jasa audit. Dalam kasus ini jasa audit yang lebih ditekankan adalah audit operasional.

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 2003 : 19).

Audit operasional mencakup tinjauan atas tujuan perusahaan, lingkungan perusahaan itu beroperasi, kebijakan operasinya, personalia kadang kala juga mencakup fasilitas fisik. Audit operasional dalam suatu perusahaan sangat penting karena merupakan audit atas pelaksanaan prosedur-prosedur dan menilai apakah seluruh aktivitas perusahaan yang ada didalam perusahaan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dengan adanya audit operasional diharapkan segala jenis aktivitas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat efisien dan efektif serta sesuai dengan prosedur dan metode yang telah ditentukan oleh rumah sakit itu sendiri karena audit operasional bertujuan untuk memeriksa kehematan, efisiensi, dan efektivitas kegiatan perusahaan serta menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam kegiatan tersebut telah berjalan dengan baik dan tercapainya sasaran yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Agar pelayanan jasa rawat inap dapat ditingkatkan maka kinerjanya harus senantiasa diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas rumah sakit.

Untuk itu penulis tertarik untuk membahas peranan audit operasional dalam hubungannya dalam meningkatkan pelayanan jasa rawat inap yang merupakan salah satu aktivitas yang diberikan oleh rumah sakit.

Dengan alasan diatas, penulis mengambil judul untuk penelitian ini:

**PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT**

1.2 Identifikasi Penelitian

Rumah sakit sebagai sebuah lembaga sosial yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mempunyai tujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat untuk mencapai keselamatan medis bagi para pasiennya.

Sedangkan masalah yang akan diteliti dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peranan audit operasional di Rumah Sakit Immanuel?
2. Sejauh manakah kontribusi audit operasional dalam meningkatkan pelayanan jasa rawat inap di Rumah Sakit Immanuel?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya audit ini adalah memberikan jasa kepada pimpinan perusahaan dengan cara mengevaluasi atau memeriksa kegiatan perusahaan agar dapat membantu manajemen untuk melaksanakan kewajibannya secara efektif dan efisien. Agar dapat mencapai tujuan tersebut, manajemen audit operasional perlu diselenggarakan dengan sebaik-baiknya sebagai sarana untuk mencapai tujuan tersebut diatas.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah peranan audit operasional di Rumah Sakit Immanuel?

2. Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi audit operasional dalam meningkatkan pelayanan jasa rawat inap di Rumah Sakit Immanuel?

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan ilmu penulis akan bidang audit khususnya audit operasional pada umumnya, dan audit operasional rumah sakit pada khususnya.

2. Bagi rumah sakit

Sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk mengetahui pentingnya audit operasional dalam suatu rumah sakit dan untuk mengevaluasi efisiensi serta efektivitas prosedur dan metode operasional yang digunakan oleh rumah sakit, dan mendapatkan informasi yang dapat meningkatkan pelayanan jasa rawat inap.

3. Bagi pihak lain

Khususnya rekan-rekan mahasiswa, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan mengenai peranan audit operasional di dalam perusahaan, dalam penelitian ini peranan audit operasional di rumah sakit.

1.5 Rerangka Penelitian

Pada dasarnya pimpinan perusahaan bertanggung jawab langsung terhadap seluruh aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan. Pada perusahaan yang masih kecil dengan beberapa pegawai dan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan tersebut belum begitu kompleks, pimpinan perusahaan masih bisa melakukan pengawasan secara langsung terhadap segala aktivitasnya. Tetapi pada perusahaan besar, tentu akan semakin kompleks kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut maka dibutuhkan bantuan pihak lain yang bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengevaluasi segala aktivitas perusahaan dan melaporkan hasil pengawasannya kepada pimpinan perusahaan karena pimpinan perusahaan akan mengalami kesulitan untuk mengawasi dan mengevaluasi sendiri aktivitas tersebut secara langsung.

Untuk melakukan pengawasan dan mengevaluasi segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, pimpinan membutuhkan bantuan dari pihak lain yang bertanggung jawab untuk menilai apakah seluruh aktivitas perusahaan yang ada didalam perusahaan tersebut telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Fungsi ini dapat dilakukan oleh audit operasional.

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 2003 : 19).

Tujuan audit operasional adalah untuk menilai kinerja, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengembangkan rekomendasi-rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan (Messier 2005 : 61).

Dengan adanya penilaian kinerja, identifikasi masalah yang perlu diperbaiki dan dengan adanya rekomendasi-rekomendasi serta saran-saran yang ada, diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan aktivitas-aktivitas yang dilakukannya agar dapat memberikan manfaat yang maksimal baik bagi perusahaan maupun konsumen, sehingga audit operasional dibutuhkan di dalam perusahaan. Seperti pada rumah sakit yang memiliki beragam aktivitas yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kesehatan pada para pasien, maka rumah sakit membutuhkan bantuan audit operasional untuk menilai kinerja, efisiensi dan efektivitas kegiatan, dan juga menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam segala aktivitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah berjalan dengan baik, serta mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki dan memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan pelayanannya dan memberi kepuasan pada para pasien.

Pada rumah sakit, pelayanan jasa rawat inap merupakan salah satu aktivitas yang penting untuk menjamin kelangsungan hidupnya. Sebagai salah satu sumber penghasilannya, pimpinan rumah sakit seharusnya memperhatikan pelayanan jasa rawat inap yang diberikan pada para pasiennya. Pelayanan yang diberikan harus sesuai visi dan misi yang diemban oleh rumah sakit tersebut, dan dapat memberi kepuasan pada para pasiennya.

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya, pimpinan rumah sakit harus senantiasa mengawasi dan mengevaluasi kinerja para tenaga profesionalnya yang ada di rumah sakit. Dalam menjalankan segala aktivitas yang dilakukan rumah sakit, pimpinan dibantu oleh adanya audit operasional untuk mengawasi dan mengevaluasi segala aktivitas yang ada agar efisien dan efektif.

Efisiensi (*Efficiency*) berarti meminimalkan kerugian atau penghamburan tenaga ketika memberikan dampak, menghasilkan, atau memfungsikan. Dalam beberapa kasus istilah efisien (*efficient*) dapat diterapkan ke orang atau operasi yang kompeten dan cakap memproduksi hasil yang diinginkan dengan upaya minimum.

Sedangkan Efektivitas (*Effectiveness*) menekankan hasil aktual dari dampak atau kekuatan untuk menghasilkan dampak tertentu. Sesuatu bisa jadi efektif tetapi tidak efisien atau ekonomis. Program untuk membuat sistem menjadi lebih efisien atau ekonomis juga bisa menjadi lebih efektif. (Sawyer's 2005: 211)

Sehingga dengan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi para manajer dan semakin beragamnya tuntutan pihak-pihak yang terkait dengan organisasi, diharapkan bagian audit operasional dapat menjalankan perannya lebih dari sekadar memeriksa dan mengevaluasi kinerja, tetapi juga dapat memberi masukan atau rekomendasi tertentu bagi perusahaan dalam mencapai visi dan misinya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pasiennya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis mengemukakan suatu hipotesis:

Audit operasional memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan jasa rawat inap di rumah sakit.

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu suatu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyusun, menganalisis, dan menginterpretasikan data sehingga dapat memberikan gambaran keadaan perusahaan yang menjadi objek penelitian secara nyata untuk kemudian ditarik kesimpulan yang dijadikan dasar untuk mengajukan saran-saran perbaikan bagi perusahaan yang diperiksa.

Teknik penelitian yang digunakan adalah studi kasus di mana penulis meninjau masalah yang dihadapi oleh perusahaan secara langsung. Teknik penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Penelitian Lapangan (*Field Research*),

Yaitu meninjau secara langsung ke perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui penelitian lapangan seperti pengambilan data langsung dari objek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a) Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara fisik dan langsung serta mengamati aktivitas perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh gambaran yang nyata mengenai operasi perusahaan.
- b) Wawancara dengan staf perusahaan yang berwenang dalam bidang yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Pada penelitian ini pihak yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti yaitu bagian audit operasional.
- c) Kuesioner, yaitu form yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan kepada responden yang berwenang dalam bidang yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

2) Studi Kepustakaan (*Library research*),

Yaitu dengan cara membaca dan mempelajari buku literatur, referensi, juga bahan-bahan yang penulis peroleh selama perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yang dapat digunakan sebagai teori dasar dan pedoman yang dapat dipertanggungjawabkan dalam pembahasan masalah.

Analisis statistik yang digunakan adalah statistik parametrik. Sedangkan data yang digunakan adalah data ordinal atau data urutan, yaitu data yang menunjuk pada tingkatan sesuatu.

Untuk menguji hubungan antara variabel X dan Y digunakan teknik analisis korelasi Rank Spearman. Teknik ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan dua variabel yang datanya berupa jenjang atau rangking.

Dalam korelasi Rank Spearman, sumber data untuk kedua variabel yang akan dikonversikan dapat berasal dari sumber yang tidak sama, jenis data yang dikorelasikan adalah data ordinal, serta data dari kedua variabel tidak harus membentuk distribusi normal.

Jadi korelasi Rank Spearman adalah bekerja dengan data ordinal atau berjenjang atau rangking, dan bebas distribusi.

Rumus:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$$

Dimana:

r_s = Koefisien korelasi Rank Spearman.

d_i = Selisih ranking data variabel X dan Y

n = Banyaknya sampel

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode studi lapangan di Rumah Sakit Immanuel Jalan. Kopo No.161 Bandung. Waktu penelitian adalah November 2007 sampai dengan Januari 2008.