

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam satu dasawarsa belakangan ini dunia medis mengalami perkembangan begitu pesat baik dari sisi pelayanan maupun penemuan-penemuan dalam bidang pengobatan. Bukan itu saja, dari segi tempat-tempat pelayananpun mengalami perkembangan secara luas. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, poliklinik dan puskesmaspun merambah ke berbagai daerah. Bukan hanya sekedar kuantitas tempat pelayanan saja yang menjadi sorotan masyarakat umum tetapi kualitas dari pelayananlah yang menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan pengobatan. Kesehatan merupakan hal terpenting dalam hidup manusia, terutama yang berhubungan dengan aktivitas kehidupan sehari-hari. Tingkat aktivitas yang tinggi dan tingkat hasil pencapaian aktivitas yang sempurna dapat tercapai bila kondisi kesehatan seseorang tersebut telah cukup memadai. Oleh karenanya sulit bagi manusia dalam kondisi yang tidak sehat dapat bekerja dengan baik. Sehingga diperlukan suatu fasilitas yang mendukung kesehatan yaitu Rumah Sakit, dimana di rumah sakit tersebut orang dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang cukup memadai (Divianto, 2012).

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan

dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Anjaryani, 2009).

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional (Anjaryani, 2009).

Rumah sakit merupakan institusi atau organisasi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas secara komprehensif dan juga dalam penyelenggaraan pelatihan untuk para dokter dan para medis serta pengembangan penelitian. Espektasi masyarakat terhadap rumah sakit sangat tinggi, dimana masyarakat berharap rumah sakit dapat menyembuhkan penyakit dan menyelamatkan hidup mereka. Dengan adanya harapan yang besar ini, maka didirikanlah rumah sakit umum milik

pemerintah maupun rumah sakit swasta. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, poliklinik dan puskesmaspun merambah ke berbagai daerah. Masyarakat tidak hanya memperhatikan kuantitas saja, tetapi juga kualitas yang diberikan oleh rumah sakit menjadi prioritas utama dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal (Cahyati, 2013).

Rumah sakit yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat juga perlu diadakan audit operasional, karena manajemen rumah sakit harus dapat menciptakan serta mendorong pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, baik itu dari segi pelayanan, kinerja pegawai, persediaan obat – obatan dan alat – alat medis yang memadai serta kegiatan operasional lainnya. Berdasarkan hal tersebut manajemen rumah sakit perlu mendorong efektivitas pelayanan kesehatan masyarakatnya, untuk meningkatkan kinerja pelayanan dari rumah sakit tersebut. Audit operasional diperlukan manajemen rumah sakit ini dalam pengelolaan pelayanan kesehatan (Cahyati, 2013).

Audit operasional merupakan tinjauan dari penilaian efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan atau prosedur kegiatan, dimana pemeriksaan ini dilaksanakan dengan disertai tanggung jawab untuk mengungkapkan dan memberikan informasi kepada manajemen mengenai masalah operasi dan membantu manajemen dalam memecahkan berbagai masalah tersebut dengan merekomendasikan berbagai tindakan perbaikan yang dibutuhkan. Audit operasional sebagai bagian dari fungsi pengendalian merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Audit operasional berfokus pada evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas organisasi. Dengan diterapkannya audit operasional maka auditor dapat

melihat sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien. Menurut pendapat Peter A. Phyrr, yang dikutip oleh Nugroho Widjayanto, menyatakan bahwa “Pemeriksaan Operasional adalah suatu tinjauan dan penilaian efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan atau prosedur-prosedur kegiatan. Pemeriksaan ini dilaksanakan dengan disertai tanggung jawab untuk mengungkapkan dan memberikan informasi kepada manajemen mengenai berbagai masalah operasi, meskipun tujuan utama sebenarnya adalah untuk memecahkan berbagai masalah dengan merekomendasikan berbagai tindak lanjut yang diperlukan” (Putra, 2012).

Audit operasional sangat penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan-kebijakan dan kegiatan organisasi apakah sudah tepat atau memerlukan adanya perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan organisasi tersebut. Praktek audit operasional secara umum biasanya dilaksanakan oleh auditor internal walaupun tidak menutup kemungkinan dilakukan oleh auditor pemerintah maupun auditor eksternal. Audit operasional memiliki posisi strategis dalam mewujudkan suatu organisasi untuk memiliki keunggulan bersaing. Hal ini relevan dengan karakteristik dari audit operasional yaitu menilai dan memperbaiki metode dan kinerja perusahaan, melalui standar kehematan, efisiensi, efektivitas dengan orientasi masa depan (Kusmayadi,2008:2). Dengan demikian, audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan, apakah suatu perusahaan telah menjalankan operasionalnya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan atau tidak.

Apabila suatu perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku maka akan berimbas pada menurunnya kinerja perusahaan (Putra, 2012).

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai audit operasional pada pelayanan kesehatan di Rumah sakit yang akan disusun dalam bentuk skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit” (Studi kasus pada Rumah Sakit Immanuel Bandung).

1.2 Identifikasi Masalah

Berkaitan dengan hal-hal yang tercantum diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Immanuel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Immanuel.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat berguna bagi pihak lain, antara lain :

a. Pihak Manajemen Rumah Sakit

Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi manajemen dalam melakukan perbaikan berdasarkan saran dan rekomendasi dan juga sebagai bahan pertimbangan dalam usaha memperbaiki kelemahan yang ada, serta meningkatkan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Immanuel.

b. Penulis

Penulis berharap dengan diadakannya penelitian ini dapat menambah wawasan penulis dan memberikan masukan yang baru berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Selain itu, skripsi juga dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana lengkap pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

c. Pembaca

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan dan menambah pengetahuan para pembaca dan dapat dijadikan sumber referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti bidang yang serupa.

1.5 Kontribusi Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian hubungan audit operasional dengan efektivitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Immanuel di Kota Bandung. Penelitian ini seperti halnya penelitian sebelumnya yang memberikan bukti empiris mengenai peranan audit operasional dengan efektivitas pelayanan rawat inap.