

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kehidupan manusia tidak pernah lepas dari kebutuhan utama yaitu kebutuhan jasmani dan rohani. Kebutuhan jasmani bisa berupa kebutuhan akan makanan, olahraga, kesehatan dan segala kebutuhan yang mendukung fisik manusia. Jika kebutuhan rohani adalah kebutuhan manusia seperti agama, kegiatan beribadah, dan kegiatan lainnya yang mendukung kebutuhan iman dan kepercayaan manusia.

Kebutuhan yang paling mendasar dan penting bagi manusia adalah kebutuhan akan kesehatan. Kesehatan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia terutama untuk melakukan aktivitas ataupun kegiatan sehari-hari. Apabila kesehatan manusia terganggu, maka menyebabkan tersendatnya aktivitas. Oleh sebab itu manusia memerlukan suatu fasilitas yang dapat mendukung kesehatan yaitu rumah sakit.

Rumah sakit pada dasarnya didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, seperti pemeriksaan, perawatan, pengobatan, tindakan medis dan kegiatan lainnya. Maka daripada itu, masyarakat mempunyai ekspektasi yang tinggi terhadap rumah sakit, antara lain masyarakat berharap rumah sakit dapat menyembuhkan penyakit dan menyelamatkan hidup mereka. Dari harapan inilah maka didirikan rumah sakit baik oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Masyarakat sekarang sudah cerdas yang tidak

hanya memperhatikan kuantitas saja tetapi juga kualitas yang diberikan oleh rumah sakit menjadi pilihan utama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal.

Jenis layanan dan kualitas dari sebuah rumah sakit itu ditentukan oleh pihak manajemen. Manajemen diharapkan mampu untuk menjalankan, mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dari berbagai kelompok tenaga kerja profesional dan non profesional yang ada di rumah sakit untuk mencapai visi dan misi rumah sakit. Manajemen sangat diperlukan dalam rangka mencapai mutu pelayanan seperti yang diharapkan.

Melihat dari kondisi tersebut, maka rumah sakit memerlukan suatu instrumen pengendalian yaitu audit. Audit merupakan suatu proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti tentang informasi untuk menentukan serta melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit dalam hal ini yang dibahas adalah audit operasional.

Audit operasional merupakan suatu audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas dari suatu kegiatan organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Pada saat audit operasional telah selesai dilaksanakan, manajemen biasanya mengharapkan saran-saran atau rekomendasi untuk memperbaiki dan meningkatkan kegiatan operasional suatu organisasi.

Dalam hal ini penulis membatasi diri pada pelayanan kesehatan pada Instalasi Gawat Darurat yang merupakan sasaran pokok dalam kegiatan audit operasional. Instalasi Gawat Darurat ini diharapkan adanya pelayanan yang cepat

dan tepat dalam penanganan, terutama pertolongan pertama yang dilakukan untuk menyelamatkan jiwa masyarakat.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai audit operasional pada pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit yang akan disusun dalam bentuk skripsi yang berjudul : **“Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan audit operasional atas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung ?
2. Bagaimana peranan audit operasional atas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung ?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelaksanaan audit operasional atas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung

2. Mengetahui peranan audit operasional atas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan berguna bagi :

1. **Penulis**, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan ilmu pengetahuan akan wawasan tentang audit operasional khususnya audit operasional di rumah sakit.
2. **Rumah Sakit**, 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 Instalasi Gawat Darurat di rumah sakit.
3. **Rekan mahasiswa dan pihak lain**, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi, pengetahuan serta bahan referensi khususnya mengenai peranan audit operasional atas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat.