

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan dan pemerataan ekonomi yang semakin baik dan modern akan meningkatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau sesuai dengan kemampuan masyarakat. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kemampuan masyarakat dalam membayar biaya pemeliharaan kesehatan. Kesehatan adalah elemen terpenting dalam kehidupan yang sangat dibutuhkan oleh manusia. Menurut undang-undang 36 tahun 2009 tentang kesehatan, disebutkan bahwa upaya kesehatan lingkungan ditujukan untuk mewujudkan kualitas lingkungan yang sehat, baik fisik, kimia, biologi, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. selain itu pula disebutkan bahwa Pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat menjamin ketersediaan lingkungan yang sehat, dan tidak mempunyai risiko buruk bagi kesehatan. Langkah-langkah yang diambil untuk mewujudkan tujuan pemerataan kesehatan itu antara lain adalah pengembangan puskesmas, peningkatan peran serta masyarakat, dan pengembangan sistem rujukan. Puskesmas dijadikan ujung tombak untuk pemeratakan pelayanan kesehatan dasar sampai ke desa-desa dan Umum terpencil.

Rumah sakit dijadikan tumpuan sistem rujukan medis, khususnya dalam masalah penyembuhan dan pemulihan kesehatan perorangan. Untuk memacu pemerataan pembangunan sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan, pemerintah

membuka kesempatan bagi pihak swasta untuk dapat turut berpartisipasi dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan dan permintaan masyarakat.

Pelayanan kesehatan masih tetap hak warga Negara. Namun hak disini bukan berarti didapatkan secara cuma-cuma, tetapi dapat diartikan bahwa pelayanan kesehatan yang tersedia, mudah dijangkau, bermutu baik, dan dengan harga yang terbayar oleh semua lapisan masyarakat. Pengelolaan sarana kesehatan seperti rumah sakit dituntut untuk dikelola dengan manajemen modern dan bersifat sosio-ekonomi. Sebuah rumah sakit harus selalu tanggap akan perubahan-perubahan yang terjadi cukup cepat dan kemudian segera mengantisipasinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan selalu mengacu pada kepuasan konsumen (*Customer satisfaction*). Tuntutan masyarakat saat ini adalah pelayanan kesehatan yang mudah, cepat dan nyaman, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu rumah sakit sebagai suatu organisasi yang bergerak dibidang layanan kesehatan publik makin dituntut untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih baik.

Rumah sakit dengan kualitas yang baik akan sangat tergantung pada sumber daya yang ada dirumah sakit seperti kualitas pelayanan dokter, perawat, staf, dan karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia. Rumah sakit yang berkualitas hendaknya dapat mengetahui apa yang diharapkan pasien-pasiennya karena pasien memiliki hak untuk menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Pada beberapa rumah sakit masih terdapat perbedaan antara apa yang

diharapkan pasien dengan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tersebut.

Salah satu faktor penyebab keterbatasan sumber daya manusia khususnya medis tersebut adalah implikasi dari lemahnya manajemen mutu terpadu. Permasalahan kurang terampilnya pegawai dalam mengelola pelayanan rumah sakit, masih terdapat pasien yang merasa kurang nyaman dalam pelayanannya. Dan hal ini berkaitan dengan masih lemahnya penerapan Total Quality Management (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu yang belum optimal. Pengertian TQM dalam buku milik Ibrahim (2008, 15-46) ialah perpaduan semua fungsi dari perusahaan (organisasi) ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas pengertian serta kepuasan pelanggan (masyarakat). *Total Quality Management* menekankan pada komitmen manajemen untuk memiliki keinginan yang berkesinambungan bagi perusahaan untuk mencapai kesempurnaan di segala aspek barang dan jasa yang penting bagi konsumen (Heizer dan Render, 2005: 256).

Dalam meningkatkan kegiatan operasionalnya banyak cara yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan. Peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam operasional perusahaan merupakan salah satu upaya yang dilakukan perusahaan untuk itu dibutuhkan partisipasi dan berbagai pihak dalam perusahaan. Selain itu, diperlukan orang atau departemen yang mengatasi, memantau, dan mengarahkan kegiatan operasional perusahaan. Departemen itu sendiri bukan merupakan bagian fungsional dari perusahaan tapi merupakan departemen yang independen. Departemen ini dikatakan independen karena letaknya berada langsung di bawah

pimpinan utama. Dengan demikian, departemen audit internal memiliki kewenangan memberikan saran kepada pimpinan atas suatu perbaikan.

Perubahan lingkungan eksternal dan kebutuhan internal menuntut profesi Audit Internal di Rumah Sakit untuk menjadi profesional. Sesuai amanat UU Rumah Sakit No 44 Tahun 2009, Pasal 39 penyelenggaraan rumah sakit harus dilakukan audit, dapat berupa audit kinerja dan audit medis. Lebih lanjut bagi RS yang menerapkan PPK-BLUD berdasarkan Permendagri No. 61 Tahun 2007, Bab XIV Pasal 123 menegaskan bahwa pengawasan operasional BLUD dilakukan oleh pengawas internal atau auditor internal yang berkedudukan langsung di bawah pemimpin BLUD. Kemudian dalam Pasal 125 dinyatakan bahwa internal auditor bersama-sama jajaran manajemen BLUD menciptakan dan meningkatkan pengendalian internal BLUD.

Selain tuntutan peraturan, terjadi pergeseran signifikan atas peran dan strategi audit internal di Rumah Sakit. Audit internal saat ini sering diposisikan sebagai mitra strategis manajemen untuk mencari solusi-solusi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi dan optimalisasi organisasi. Cakupan kerja audit internal yang luas, yaitu meliputi aspek finansial, operasional dan *compliance*, membuat auditor internal punya peran strategis untuk memberikan nilai tambah (*value added*) bagi organisasi dalam hal perbaikan proses dan pengelolaan resiko. Sehingga diperlukan perubahan pola pikir dan penguatan integritas auditor internal untuk bisa memainkan peran mitra strategis secara baik.

Kasus yang terjadi pada Prita Mulyasari yang bermula saat iya memeriksakan kesehatannya di RS Internasional Omni atas keluhan demam, sakit

kepala, mual disertai muntah, kesulitan BAB, sakit tenggorokan, hingga hilangnya nafsu makan. Oleh dokter rumah sakit, dr. Hengky Gosal, Sp.PD dan dr. Grace Herza Yarlen Nela, Prita didiagnosis menderita Demam berdarah, atau Tifus. Setelah dirawat selama empat hari disertai serangkaian pemeriksaan serta perawatan, gejala awal yang dikeluhkan berkurang namun ditemukan sejenis virus yang menyebabkan pembengkakan pada leher. Selama masa perawatan Prita mengeluhkan minimnya penjelasan yang diberikan oleh dokter atas jenis-jenis terapi medis yang diberikan, di samping kondisi kesehatan yang semakin memburuk yang diduga akibat kesalahan dalam pemeriksaan hasil laboratorium awal menyebabkan kekeliruan diagnosis oleh dokter pemeriksa. Disebabkan karena pengaduan serta permintaan tertulis untuk mendapatkan rekam medis serta hasil laboratorium awal yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak rumah sakit Prita kemudian menulis surat elektronik tentang tanggapan serta keluhan atas perlakuan yang diterimanya ke sebuah milis. Surel tersebut kemudian menyebar luas sehingga membuat pihak rumah sakit merasa harus membuat bantahan atas tuduhan yang dilontarkan oleh Prita ke media cetak serta mengajukan gugatan hukum baik secara perdata maupun pidana dengan tuduhan pencemaran nama baik. (<http://www.kompasiana.com> diunduh Rabu, 1 Juli 2015 00:38 WIB).

Dari fenomena yang ada diatas dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Untuk mengantisipasi terjadinya ketidakpuasan pasien dan kejadian yang tidak diharapkan, maka diperlukan suatu paradigma baru berupa implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam menjalankan program mutu pelayanan,

sebagai upaya untuk memaksimalkan kinerja Rumah Sakit. Program ini melibatkan semua orang melalui perbaikan mutu layanan secara berkesinambungan, terintegrasi, sehingga menghasilkan peningkatan kinerja yang berujung pada kepuasan konsumen dan mengantisipasi Kejadian tidak diharapkan pada pasien.

Penelitian sebelumnya yang menjadi acuan peneliti yang dilakukan oleh Hotmal jafar dkk. (2009) dengan judul “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Fungsi Audit Internal”. Penerapan TQM mencakup fokus pada pelanggan (*customer focused*)/(X1), perbaikan berkelanjutan (*continuousimprovement*)/(X2), dan pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*)/(X3). Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner yang didukung dengan wawancara dan teknik dokumentasi. Penelitian dilakukan berdasarkan metode *explanatory survey* dengan teknik sensus kepada keseluruhan perusahaan bersertifikasi ISO 9000 di Provinsi Sumatera Utara. Data penelitian juga diuji validitasnya dengan *Rank Spearman* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Croncbach*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh temuan bahwa pengaruh langsung variabel fokus pada pelanggan terhadap penerapan fungsi audit internal sebesar 10,57% dan pengaruh tidak langsung sebesar 12,61%. Pengaruh langsung variabel perbaikan berkelanjutan terhadap penerapan fungsi audit internal sebesar 10,47% dan pengaruh tidak langsung sebesar 11,72%. Pengaruh langsung variabel pemberdayaan karyawan terhadap fungsi audit internal sebesar 11,59% dan secara tidak langsung 12,82%. Secara umum,

penerapan TQM berdasarkan fokus pada pelanggan; perbaikan berkelanjutan; dan pemberdayaan karyawan, baik secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap fungsi audit internal.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini menggunakan variabel dan indikator yang berbeda sehingga didapatkan penilaian yang baru baik mengenai efektivitas audit internal, etika bisnis maupun mengenai *total quality management* (TQM).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul” **Pengaruh Efektivitas Audit Internal dan Etika Bisnis Terhadap *Total Quality Management* (TQM) Studi pada 2 (dua) Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Kota Bandung**”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Ketidak terbukaan dalam penjelasan mengakibatkan pasien tidak puas dengan hasil kinerja.
2. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.
3. Belum maksimalnya penerapan *totl quality management* yang baik.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang penelitian dan rumusan masalah maka penulis dapat merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas audit internal pada rumah sakit.
2. Bagaimana etika bisnis pada rumah sakit.
3. Bagaimana *total quality management* pada rumah sakit.
4. Seberapa besar pengaruh efektifitas audit internal terhadap *total quality management (TQM)* pada rumah sakit.
5. Seberapa besar pengaruh etika bisnis terhadap *total quality management (TQM)* pada rumah sakit
6. Seberapa besar pengaruh efektivitas audit internal dan etika bisnis terhadap *total quality management (TQM)* pada rumah sakit.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penulis ingin memperoleh gambaran yang lebih jelas dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui efektivitas audit internal pada rumah sakit.
2. Untuk mengetahui etika bisnis pada rumah sakit.
3. Untuk mengetahui *total quality management* pada rumah sakit.
4. Untuk mengetahui besar pengaruh efektivitas audit internal terhadap *total quality management* pada rumah sakit.
5. Untuk mengetahui besar pengaruh etika bisnis terhadap *total quality management* pada rumah sakit

6. Untuk mengetahui besar pengaruh efektivitas audit internal dan etika bisnis terhadap *total quality management* pada rumah sakit.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dalam memperbanyak pengetahuan yang berhubungan dengan Efektivitas Audit Internal, Etika Bisnis dan *Total Quality Management (TQM)* Survei pada Rumsah sakit Badan Layanan Umum Daerah Kota Bandung.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat atau kegunaan yang dapat diperoleh antara lain:

1. Bagi Penulis
 - a. Penulis sendiri untuk memperluas pengetahuan wawasan berpikir penulis tentang audit internal, etika bisnis dan *total quality managemnt*.
 - b. Pemenuhan salah satu syarat akademis dalam menempuh ujian sarjana lengkap pada jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

2. Bagi Instansi

Instansi yang diteliti, dimana kesimpulan dan saran-saran yang diajukan oleh penulis dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan

efektivitas audit internal dan etika bisnis serta penerapan *total quality management*.

3. Bagi Pihak Lain

Para pembaca skripsi ini, penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat, dan dapat menjadi bahan perbandingan dalam melaksanakan penelitian untuk karya tulis lainnya.