

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan perekonomian di Indonesia yang berkembang sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang semakin maju. Rumah sakit merupakan sebuah institusi kesehatan yang bergerak di bidang jasa. Rumah sakit memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, oleh karena itu rumah sakit harus berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya. Semakin berkembangnya kesehatan di kalangan masyarakat, meningkatnya laju perekonomian serta derajat kesehatan masyarakat yang juga meningkat, berdampak terhadap kebutuhan akan pelayanan rumah sakit yang memiliki kualitas bagus. Masyarakat tidak hanya menilai kualitas tenaga medis rumah sakit tempatnya berobat namun masyarakat juga menilai akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang bersangkutan.

Bukan hanya sekedar kualitas tempat pelayanan saja yang menjadi sorotan masyarakat umum, tetapi kualitas dari pelayanan yang menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan pengobatan. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan para sumber daya manusia yang terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medis untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak medis memiliki tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Oleh karena itu pihak manajemen rumah sakit harus sangat mempertimbangkan program pelayanan baik dari segi program penanganan medis secara langsung (*Direct Medical Care*) maupun program pelayanan fasilitas yang akan diberikan kepada masyarakat karena manajemen sebagai penanggungjawab internal rumah sakit.

Permasalahan pelayanan menjadi persoalan yang patut diberikan perhatian terutama di negara-negara miskin maupun negara berkembang. Fenomena keluhan masyarakat yang tidak jarang didapatkan oleh pihak institusi publik dalam konteks ini adalah rumah sakit, menunjukkan bahwa perlunya pihak rumah sakit sebagai tempat diselenggarakannya upaya kesehatan untuk memanfaatkan fungsi audit manajemen dalam mengevaluasi segala kegiatan yang dilakukan.

Pelayanan yang semestinya diberikan kepada pasien di rumah yaitu memberikan informasi yang benar kepada masyarakat/pasien; memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit ; memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya; berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya; menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin; melaksanakan fungsi sosial; membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien (Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2018 Pasal 2 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien).

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang diduga mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit adalah sebagai berikut

Tabel 1.1
Hasil Penelitian Terdahulu
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Faktor-faktor	Peneliti
1. Audit Operasional	1. Rezky Retno A (2015) 2. Winda Riyasari dan Fefri Indra Arza (2020) 3. Titik Sholikhah dan Praptiestrini (2020) 4. Shinta Kurnianingsih, Yuneita Anisma dan Devi Safitri (2020) 5. Zumrotun Nafi'ah dan Sri Wiranti Setiyanti (2018) 6. Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017) 7. Ruly Chandra (2014)
2. Pengendalian Internal	1. Rezky Retno A (2015) 2. Winda Riyasari dan Fefri Indra Arza (2020) 3. Titik Sholikhah dan Praptiestrini (2020) 4. Shinta Kurnianingsih, Yuneita Anisma dan Devi Safitri (2020) 5. Zumrotun Nafi'ah dan Sri Wiranti Setiyanti (2018) 6. Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017)
3. <i>Good Clinical Governance</i>	1. Winda Riyasari dan Fefri Indra Arza (2020) 2. Titik Sholikhah dan Praptiestrini (2020) 3. Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017)
4. Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	1. Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017)
5. Kualitas Jasa	1. Nindia Nilaika (2012)
6. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Serta Implikasinya	1. Ruly Chandra (2014)

Sumber: dikelola oleh peneliti

Hingga sekarang, kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit masih kurang efektif. Masih terjadi kasus mengenai lemahnya pelayanan rumah sakit, salah satunya yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Karawang mengenai keluhan keluarga pasien mengaku merupakan salah satu pasien BPJS kecewa, karena anaknya yang menderita kanker ditolak rumah sakit karena memakai BPJS (Sumber: <https://www.merdeka.com>).

Fenomena lain terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek (RSUDAM) Bandar Lampung mengenai kondisi pasien BPJS yang akhirnya meninggal dunia karena tidak segera dilayani dengan alasan ruangan perawatan penuh (Sumber: <https://kupastuntas.co>).

Kasus lain terjadi di salah satu rumah sakit di kawasan Bogor. Seorang pasien merasa bahwa ia diabaikan karena menggunakan kartu BPJS. Pasien pengguna BPJS dibiarkan mengantri panjang dan mendapatkan waktu yang lama untuk bisa diperiksa oleh dokter (Sumber: <https://www.merdeka.com>).

Dalam berbagai kasus tersebut rumah sakit diharapkan segera berbenah dan melakukan upaya untuk memperbaiki pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Jika hal tersebut terus dibiarkan, maka akan merugikan banyak kalangan padahal keberadaan sebuah rumah sakit pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan, bahwa setiap pasien mempunyai hak memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi. Oleh karena itu, prosedur

pelayanan perlu diperhatikan dengan seksama khususnya pemerintah yang lebih jeli melihat kondisi ini.

BPJS merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang didukung langsung oleh pemerintah adalah kegiatan kerjasama dengan program JKN/BPJS yang dibuat oleh pemerintah sesuai dengan “Undang-undang Nomor 40 tahun 2004” yang isinya adalah tentang SJSN atau Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan yang mana BPJS memiliki tujuan yang selaras dengan Organisasi Kesehatan dalam menjamin mutu kesehatan untuk seluruh masyarakat.

Kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai prosedural program baru BPJS ini, pada akhirnya menimbulkan masalah yang muncul. Pada awalnya BPJS diharapkan bisa menjadi sarana untuk peningkatan derajat kesehatan bagi seluruh penduduk, namun terkadang kurang efektif pelayanan kesehatan program BPJS tersebut juga disebabkan karena faktor kelalaian dari pihak rumah sakit. Pihak rumah sakit sering mendapatkan komplain atau keluhan dari masyarakat karena merasa pelayanan kesehatan kurang memuaskan. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Setiap rumah sakit dituntut untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik. Untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, yaitu berupa audit operasional.

Semakin banyaknya kebutuhan akan pelayanan kesehatan ini, pihak manajemen rumah sakit perlu untuk mendorong efektivitas pelayanan kesehatan demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan fungsi audit operasional dalam pengelolaan pelayanan kesehatan. Manajemen Audit, disebut juga Operasional Audit adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah dilakukan secara efektif dan efisien. Pengertian efisien disini adalah, dengan biaya tertentu dapat mencapai hasil atau manfaat yang telah ditetapkan atau berdaya guna. Efektif adalah dapat mencapai tujuan atau sasaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau berhasil/dapat bermanfaat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Selain audit operasional, pengendalian internal di rumah sakit juga menjadi bagian penting dalam kegiatan operasionalnya. Pengendalian internal di dalam perusahaan juga merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan efektivitas pelayanan kesehatan selain audit operasional yang merupakan alat evaluasi seluruh kegiatan operasional yang ada didalam perusahaan. Pengendalian internal dibutuhkan sebagai alat pengatur seluruh kegiatan yang ada didalam perusahaan. Tingkat efektivitas dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit tergantung pada kuat dan lemahnya sistem pengendalian internal (SPI) yang dirancang oleh pihak manajemen. Apabila pengendalian internal di dalam rumah sakit tersebut baik, maka dalam

memberikan pelayanan kesehatan pun akan efektif dan apabila terjadi kesalahan akan dengan cepat melakukan tindakan untuk dapat dikurangi atau diminimalisir.

Good Corporate Governance juga sangat diperlukan dalam struktur tatanan organisasi sebuah sektor publik. Menurut PP Republik Indonesia No. 77 tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit, pada pasal 2 dikatakan bahwa pengaturan pedoman organisasi Rumah Sakit bertujuan untuk mewujudkan organisasi Rumah Sakit yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mencapai visi dan misi Rumah Sakit sesuai tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*).

Untuk rumah sakit, tata kelola yang diberlakukan akan berbeda dengan organisasi yang tidak bergerak di bidang kesehatan, sehingga tata kelola rumah sakit yang baik dan berbasis medis bisa disebut dengan *Good Clinical Governance*. Berbeda dengan organisasi atau perusahaan yang tidak berbasis medis, *Clinical governance* yang baik dinilai tanggungjawab atau akuntabilitasnya berdasarkan kinerja klinis bukan kinerja yang lain karena ini berdasarkan standar rumah sakit.

Clinical Governance merupakan suatu kerangka kerja organisasi yang akuntabel untuk meningkatkan kualitas layanan dan menerapkan standar tinggi layanan dengan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk melakukan layanan klinis (*NHS-UK Department of Health 1998*). Oleh karena itu dapat disimpulkan dari penjabaran diatas bahwa efektivitas pelayanan pasien BPJS akan sangat dipengaruhi dengan audit operasional sebagai bentuk dari pengimplementasian

tujuan rumah sakit dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan *Good Clinical Governance* sebagai pedoman tindakan pelayanan yang berbasis medis dalam pengimplementasian tujuan rumah sakit sebagai tempat penyelenggaraan sarana kesehatan bagi seluruh masyarakat.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Winda Riyasari dan Fefri Indra Arza (2020) dengan judul Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan *Good Clinical Governance* Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Di Rumah Sakit.

Perbedaan dengan peneliti sebelumnya yaitu pada:

- Waktu penelitian, penelitian sebelumnya tahun 2020, penelitian ini tahun 2022.
- Tempat penelitian, penelitian sebelumnya RS di Kota Padang, penelitian ini di RS Asri Purwakarta
- Dimensi dan indikator pada penelitian:
 - Variabel Y peneliti sebelumnya menggunakan dimensi asas pelayanan, indikatornya adalah Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban. Peneliti ini menggunakan dimensi pengukuran efektivitas, indikatornya adalah Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, Kejelasan strategi pencapaian tujuan, Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, Perencanaan yang matang, Penyusunan program yang tepat,

Tersedianya sarana dan prasarana, Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

- Variabel X1 pada penelitian sebelumnya menggunakan dimensi yang sama pada penelitian ini, tapi berbeda pada indikatornya. Penelitian sebelumnya indikator yang digunakan Pendahuluan, Review dan pengujian Pengendalian Manajemen, Audit Lanjutan (Terinci), Pelaporan, dan Tindak Lanjut. Penelitian ini menggunakan indikator Tahap Perencanaan (*planning*), Tahapan Program Kerja (*work programs*), Tahap Pelaksanaan Kerja Lapangan (*field work*), Tahap Pengembangan Temuan Audit dan Rekomendasi (*development of findings and recommendations*), dan Tahap Pelaporan (*reporting*)

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul “**Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, dan *Good Clinical Governance* Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS**”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian fenomena diatas, penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Masih banyak rumah sakit yang membedakan pelayanan terhadap pasien BPJS dan pasien dana mandiri.

- b. Masih banyak rumah sakit yang kurang baik dalam menerapkan pengelolaan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS.
- c. Adanya penurunan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit terhadap pelayanan kesehatan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang menjadi pokok pembahasan. Adapun yang menjadi pokok pembahasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Audit Operasional di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
2. Bagaimana Pengendalian Internal di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
3. Bagaimana *Good Clinical Governance* di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
4. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
5. Berapa Besar Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
6. Berapa Besar Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.

7. Berapa Besar Pengaruh *Good Clinical Governance* terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Audit Operasional di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
2. Untuk Mengetahui Pengendalian Internal di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
3. Untuk Mengetahui *Good Clinical Governance* di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
4. Untuk Mengetahui Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
5. Untuk Mengetahui Besarnya Pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
6. Untuk mengetahui Besarnya Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.
7. Untuk mengetahui Besarnya Pengaruh *Good Clinical Governance* terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan berguna dan menginspirasi untuk penelitian selanjutnya dan bisa digunakan sebagai bahan penelitian dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan *good clinical governance* terhadap efektivitas pelayanan kesehatab rawat inap di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat yang di dapat di ambil dalam penelitian ini yaitu dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan lebih dalam lagi serta bisa menerapkan pengetahuan yang telah di peroleh selama masa perkuliahan terutama mengenai pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan *good clinical governance* terhadap efektivitas pelayanan kesehatab rawat inap di rumah sakit.

b. Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini, maka penelitian ini bisa dijadikan atau dapat digunakan sebagai bahan pustaka, dapat dijadikan referensi, khususnya oleh mahasiswa-mahasiswa yang berminat melakukan penelitian mengenai pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan

good clinical governance terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien di rumah sakit.

c. Bagi Pihak Manajemen Rumah sakit

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan, masukan dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan kesehatan pasien BPJS menjadi lebih baik, lebih efektif sesuai dengan tujuan dan aturannya. Serta dapat melakukan tindakan-tindakan yang benar untuk mengatasi persoalan yang terjadi agar efektivitas dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS di rumah sakit yang lebih baik dan meningkat.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam rangka penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta. Penulis melakukan penelitian ini mulai dari bulan Mei 2021 sampai dengan selesai.