

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 pelayanan pun mengalami perkembangan secara luas. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, poliklinik dan puskesmas pun merambah ke berbagai daerah. Bukan hanya sekedar kuantitas tempat pelayanan saja yang menjadi sorotan masyarakat umum tetapi kualitas dari pelayanan lah yang menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

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. Umumnya sebuah rumah sakit didirikan dengan tujuan untuk memberikan suatu pelayanan kesehatan, diantaranya adalah dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, dan diagnostik

lainnya yang dibutuhkan oleh pasien dalam batas-batas kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan oleh rumah sakit. Maka dalam hal ini pihak manajemen rumah sakit dituntut mampu untuk menggerakkan, mengatur, dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dari berbagai kelompok tingkat professional dan tenaga kerja non professional yang ada untuk mencapai tujuan rumah sakit tersebut. Dalam memenuhi tujuan dari pihak manajemen tersebut maka hal-hal mengenai pemeliharaan dan juga kestabilan organisasi tersebut harus di atur dan diawasi sedemikian rupa, agar dalam pelaksanaannya nanti dapat menjamin mutu pelayanan kesehatan sampai pada tingkat yang diharapkan. Rumah sakit merupakan suatu organisasi nirbala yang dalam kegiatannya rumah sakit tidak mencari keuntungan maksimum melainkan memberikan pelayanan jasa yang maksimum, sehingga didalam mencegah atau meminimumkan ketidakefektifan dan ketidakefisienan yang mungkin terjadi dalam pengelolaan kegiatan jasa pelayanan kesehatan diperlukan adanya audit operasional terhadap kegiatan tersebut.

Audit merupakan suatu pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen. Audit terdiri dari beberapa macam seperti audit keuangan, audit ketaatan dan audit operasional. Audit operasional secara umum merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya

untuk mencapai suatu tujuan organisasi tersebut. Efisiensi digunakan untuk sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi.

Audit operasional merupakan tujuan dari penelitian 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 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 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

eksternal. 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.

Persediaan obat dalam suatu rumah sakit memiliki arti yang sangat penting karena persediaan obat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Oleh karena itu, perlakuan akuntansi persediaan obat yang baik harus diterapkan oleh pihak rumah sakit untuk membantu kelancaran dalam kegiatan operasionalnya. Tanpa adanya persediaan, rumah sakit akan dihadapkan pada risiko tidak dapat memenuhi kebutuhan para pengguna jasa rumah sakit (pasien).

Pengelolaan persediaan obat dimulai dari pembelian, penyimpanan (gudang), prosedur permintaan dan pengeluaran barang, sampai ke sistem perhitungan fisik dan prosedur pemusnahan persediaan obat.

Manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu,

organisasi, dan masyarakat (Schuler yang dikutip oleh Edy Sutrisno (2012;6).

Fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit Rumas Sakit Omni Internasional mengenai ketidakprofesionalan pelayanan yang dapat menyebabkan terjadinya hal yang tidak diinginkan dimana kasus yang bermula ketika seorang pasien bermaksud melakukan pemeriksaan penyakit yang di deritanya. Di rumah sakit tersebut awalnya pasien di diagnosa menderita penyakit demam berdarah. Berdasarkan diagnosa tersebut kemudian pasien diberikan sejumlah tindakan pengobatan. Akan tetapi setelah beberapa waktu dirawat penyakit pasien tersebut bukannya sembuh tetapi lehernya menjadi bengkak. Ketika hal ini disampaikan ke pihak rumah sakit justru kemudian pihak rumah sakit memberikan revisi terkait diagnosa sebelumnya dan pasien tersebut diberi pengobatan yang lain dan berbeda dari sebelumnya dan tindakanitupun tidak lantas menyembuhkan penyakit pasien tersebut (<https://www.kompasiana.com/15 Januari 2013>).

Fenomena lain terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis Riau dimana Obat-obatan pada pertengahan tahun di Rumah Sakit ini selalu menjadi masalah. Dengan kondisi itu, jelas berimbas pada pasien yang menjalani pengobatan. Tak jarang kondisi tersebut memicu protes keluarga pasien, karena dengan stok obat yang habis itu pasien yang harus segera mendapatkan pertolongan tertunda, menunggu datangnya obat yang dipesan, atau keluarga pasien sendiri mau tidak mau harus membeli obat di luar, lantaran obat di rumah sakit habis (<https://www.DARIRIAU.com/6 Desember 2013>).

Faktalain terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates dimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut untuk pasien yang hendak berobat dinilai buruk. Pelayanan sangat lamban dan cenderung tidak profesional. Ketidakprofesionalan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates, seperti terdapat pada ruang pendaftaran dimana terjadinya antrian sangat panjang dan harus menunggu berjam – jam untuk diperiksa dokter poli. Akibatnya pasien harus antri satu hingga dua jam untuk mendaftar belum lagi menunggu untuk masuk ke ruang poli (<https://www.sindonews.com/> 7 januari 2013).

Melihat kondisi tersebut, audit operasional sangat diperlukan tidak hanya pada perusahaan ataupun organisasi yang berorientasi laba. Namun, audit operasional juga diperlukan pada organisasi nirlaba, seperti pada rumah sakit, lembaga pendidikan, panti jompo ataupun panti asuhan. Melihat kondisi saat ini dimana aktivitas yang sangat tinggi, pola hidup yang tidak sehat serta beragamnya jumlah makanan dan kurangnya olahraga mempengaruhi kesehatan suatu masyarakat, sehingga kebutuhan akan dunia kesehatan bertambah, hal ini mendorong perkembangan medis yang begitu pesat, baik dari sisi pelayanan maupun penemuan – penemuan dalam pengorbanan serta sisi teknologi pada dunia medis.

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.

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.

Dilihat dari kondisi masyarakat pada saat ini yang sering bermasalah dalam hal kesehatan, pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit sangat diperlukan. Pelayanan yang berkualitas bisa didapatkan dari kinerja para pegawai rumah sakit yang baik, fasilitas yang tersedia dalam menunjang setiap pekerjaan, serta penggunaan bahan – bahan secara efektif dan efisien. Sangat penting bagi pihak manajemen untuk mengevaluasi kembali apa yang menyebabkan beberapa masyarakat merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan tersebut.

Audit operasional digunakan sebagai alat analisa karena lebih memfokuskan pada pengevaluasian efisiensi dan efektivitas rumah sakit yang dapat mempengaruhi kinerja dari pihak rumah sakit tersebut. Dengan

diterapkannya audit operasional ini, maka auditor dapat melihat sejauh mana rumah sakit telah beroperasi, apakah telah dilaksanakan evaluasi secara efektif dan efisien. Untuk menjamin adanya efisiensi dan efektivitas operasi – operasi rumah sakit, maka perlu dijalankan suatu pengendalian. Dengan adanya pengendalian dan digunakannya pengendalian tersebut diharapkan semua aktivitas rumah sakit dapat dijalankan dengan efektif dan efisien serta sesuai dengan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan agar mencapai tujuan rumah sakit.

Untuk melaksanakan tugas sesuai Peraturan Menkes RI No. 1045/ Menkes / Per / X1 / 2006 tentang pedoman organisasi rumah sakit di lingkungan departemen kesehatan, maka rumah sakit menjalankan beberapa fungsi, satu diantaranya adalah fungsi menyelenggarakan pelayanan medik dan non medik, pelayanan penunjang medik meliputi pelayanan diagnostik dan terapeutik. Bagian Rawat inap merupakan salah satu dari layanan diagnostik. Bagian rawat inap mempunyai kedudukan yang sangat penting di rumah sakit dalam rangka menyelenggarakan fungsi utamanya. Hal ini disebabkan karena unit rawat inap merupakan ciri khas rumah sakit, bila unit ini tidak ada, instalasi kesehatan tersebut bukanlah suatu rumah sakit. Unit rawat inap memerlukan tenaga dalam jumlah besar serta melibatkan semua profesi yang ada di rumah sakit beserta peralatan – peralatannya dan merupakan sumber pendapatan serta sumber pengeluaran terbesar di rumah sakit.

Penelitian ini berdasarkan dari beberapa jurnal penelitian Divianto (2012) dengan judul peranan audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit, Petty Aprilia Sari (2013) dengan judul analisis pengendalian intern persediaan obat-obatan untuk pasien umum di klinik Ibumas Tanjungpinang, Siti Latifatul Arifa (2012) dengan judul audit operasional untuk menilai efektivitas fungsi sumber daya manusia, Resa Hariyanto (2012) dengan judul Audit Manajemen Sebagai Sarana Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Sumber Daya Manusia dan Desti Elwika Bangun (2012) dengan judul Peranan Audit Operasional Dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. Dalam penelitian tersebut bahwa audit operasional memiliki pengaruh dalam menunjang efektivitas pelayanan di rumah sakit. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul berdasarkan jurnal penelitian tersebut dan menggunakan obyek penelitian yang berbeda yaitu pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibabat Cimahi.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ **PENGARUH PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS PERSEDIAAN OBAT-OBATAN DAN FUNGSI MSDM SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanapelaksanaan audit operasional pada Instalasi Rawat Inap RSUD Cibabat.
2. Bagaimana efektivitas persediaan obat-obatan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Cibabat.
3. Bagaimana fungsi MSDM pada Instalasi Rawat Inap RSUD Cibabat.
4. Bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Cibabat.
5. Berapa besar pengaruh audit operasional terhadap efektivitas persediaan obat-obatan dan fungsi MSDM serta implikasinya terhadap efektivitas pelayanan kesehatan Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasimasalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan audit operasional pada Instalasi Rawat Inap RSUD Cibabat.
2. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas persediaan obat-obatan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Cibabat.
3. Untuk mengetahui bagaimana fungsi MSDM pada Instalasi Rawat Inap RSUD Cibabat.

4. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kesehatan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Cibabat.
5. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh audit operasional terhadap efektivitas persediaan obat-obatan dan fungsi MSDM serta implikasinya terhadap efektivitas pelayanan kesehatan Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat.

1.4 Kegunaan Praktis

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian berikutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Data dan informasi serta hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk :

a. Bagi Penulis

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah dapat menambah pengetahuan mengenai audit operasional khususnya pada ruang lingkup rumah sakit.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa yang mempunyai minat untuk meneliti pengaruh pelaksanaan audit operasional terhadap efektivitas persediaan obat-obatan dan fungsi MSDM

serta implikasinya terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit.

c. Bagi Pihak Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk perkembangan yang lebih lanjut mengenai kinerja pelayanan pegawai di rumah sakit tersebut serta mengambil tindakan – tindakan koreksi yang dibutuhkan pada Instalasi Rawat Inap.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi yang beralamat di Jalan Jenderal H. Amir Machmud No. 140 Cimahi, Jawa Barat 40513. Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan yaitu berdasarkan waktu yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

