

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.

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi seluruh masyarakat di Indonesia, karena merupakan kebutuhan dasar masyarakat dan harus dilaksanakan tanpa memandang status sosial ekonomi setiap individu. Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat agar masyarakat Indonesia tetap sehat. (Putra & Sari, 2022)

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 penanggung jawab 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.

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas harus lebih berkualitas dan mengatasi masalah kesehatan masyarakat yang mungkin menyebar dari wilayah kerjanya sendiri ke desa-desa yang jauh. Pelayanan Puskesmas yang bermutu merupakan salah satu faktor

penentu dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan dianggap kompeten atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan tersebut harus berkualitas buruk atau tidak efektif. Tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal kepada Puskesmas. (Toliaso et al., 2018)

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 Puskesmas adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Hasil Penelitian Terdahulu Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Factor faktor	Peneliti
1. Good Clinical Governance	2. Winda Riyasari dan Fefri Indra Arza (2020) 3. Titik Sholikhah dan Praptiestrini (2020) 4. Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017)
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. Audit Operasional	1. Rezky Retno A (2015) 2. Winda Riyasari dan Fefri Indra Arza (2020) 3. Titik Sholikhah dan Praptiestrini (2020) 4. Zumrotun Nafi'ah dan Sri Wiranti Setiyanti (2018) 5. Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017) 6. Ruly Chandra (2014)
4. Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit	1. Sotya Roes Piyajeng dan Sigit Arie Wibowo (2017)

Sumber: diolah oleh peneliti

Kasus pemberian obat kedaluwarsa oleh petugas kesehatan kepada ibu hamil yang terjadi di Puskesmas Kamal Muara, Penjarangan, Jakarta Utara sontak menjadi

perhatian publik. Pihak puskesmas mengakui ada kelalaian dalam pemberian obat kepada pasien.

Semakin tingginya kesadaran masyarakat atas hak layanan kesehatan menuntut kecermatan dan kehati-hatian setiap tenaga kesehatan dalam memberikan setiap produk layanan. Petugas kesehatan acapkali dininabobokkan oleh sebuah rutinitas pelayanan yang memang menjadi tugas dan fungsinya serta pengakuan kelembagaan atas kualitas layanan dalam bentuk akreditasi puskesmas.

Sumber: <https://news.detik.com/kolom/d-4695853/belajar-dari-kasus-kamal-muara>

Dari kasus di atas dapat diinterpretasikan bahwa Pelayanan tersebut cenderung dinilai memiliki kinerja yang buruk oleh publik. Hal tersebut akan mempengaruhi tidak percayanya masyarakat. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus membenahi dari kasus tersebut supaya terjadinya percayanya Pelayanan yang baik.

Kasus lain terjadi Pelayanan petugas Puskesmas Wirun, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah, mengecewakan warga. Banyak warga yang mengeluhkan buruknya pelayanan yang dilakukan petugas puskesmas.

Salah satunya penanganan persalinan dan ruang persalinan yang jauh di belakang sehingga sering petugas tidak mendengar ketukan pintu oleh pasien yang hendak Buruknya pelayanan ini dialami ibu ZR, warga Desa Tursino RT 02 RW 01, Kecamatan Kutoarjo yang hendak melahirkan, tetapi karena petugas jaga yang saat itu bertugas tidak mendengar teriakan dan ketukan pintu, akhirnya zahrotul harus mencari tempat persalinan lain.

Sumber: <https://www.mjnews.id/2023/03/warga-keluhkan-buruknya-pelayanan-puskesmas-wirun-di-purworejo/>

Kasus di atas dapat diinterpretasikan bahwa masih banyak buruknya pelayanan yang melakukan kesalahan. Jika hal tersebut terus dibiarkan, maka akan merugikan banyak kalangan padahal keberadaan sebuah Puskesmas pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat.

Kasus lain terjadi di Puskesmas Tulangbawang Barat - Buruknya pelayanan dari pihak Puskesmas/Ponet Panaragan Jaya Kecamatan Tulang bawang Tengah Kabupaten Tulangbawang Barat dalam menangani pasien yang berobat di Ponet tersebut, terjadi dengan pasien yang bernama Joni saat di rawat selama dua hari tidak di beri makan oleh pihat Ponet Panaragan Jaya. Dan hal ini dalam hal yang sama, bukan terjadi sekali ini saja.

Sumber: <https://www.saibumi.com/artikel-119665-warga-bernama-joni-mengeluh-pelayanan-puskesmas-yang-dinilai-buruk-.html#ixzz8EEeyt1Ew>

Dari kasus di atas dapat diinterpretasikan bahwa masih banyak Pelayanan yang buruk kerana tidak menerapkan audit operasional dan pengendalian internal secara tidak optimal. Maka akan merugikan banyak kalangan padahal keberadaan sebuah Puskesmas pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat.

Dalam berbagai kasus tersebut puskesmas 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 puskesmas adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia nomor 43 tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan, bahwa untuk mewujudkan pusat Kesehatan Masyarakat yang efektif, efisien dan akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang bermutu dan berkesinambungan dengan memperhatikan keselamatan pasien dan Masyarakat, dibutuhkan pengaturan organisasi dan tata hubungan kerja pusat Kesehatan Masyarakat. Oleh karena itu prosedur pelayanan perlu di perhatikan dengan skema khususnya pemerintah yang lebih jeli melihat kondisi ini.

Semakin banyaknya kebutuhan kan pelayanan Kesehatan ini, pihak manajemen puskesmas perlu untuk mendorong efektifitas pelayanan Kesehatan demi meningkatkan kualitas 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.

Selain audit operasional, pengendalian internal di puskesmas 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 puskesmas tergantung pada kuat dan lemahnya sistem pengendalian internal (SPI) yang dirancang oleh pihak manajemen. Apabila pengendalian internal di dalam puskesmas tersebut baik, maka dalam memberikan pelayanan kesehatan pun akan efektif dan apabila terjadi kesalahan akan dengan cepat melakukan tindakan untuk dapat dikurangi atau diminimalisir.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Winda Riyasari dan Fefri indra Arza (2020) dengan judul Pengaruh Audit Oprasional, Pengendalian Internal, dan Good Clinical Governance Terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada:

- Waktu penelitian, penelitian sebelumnya tahun 2020, penelitian ini tahun 2023
- Tempat penelitian, penelitian sebelumnya RS di Kota Padang, Penelitian ini di Puskesmas Bandung Barat
- 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 Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan, indikatornya adalah pengorganisasian yang berdiri sendiri, pengorganisasian secara Bersama-sama, Tujuan memeriksa Kesehatan, meningkatkan Kesehatan, dan mencegah penyakit.

- 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*)
- Variabel X2 pada penelitian sebelumnya menggunakan dimensi yang sama pada penelitian ini, tapi berbeda pada indikatornya. Penelitian sebelumnya indikator yang digunakan Lingkungan Pengendalian, penilaian Resiko Manajemen, Aktivitas Pengendalian, Sistem Komunikasi dan Informasi Akuntansi penelitian ini menggunakan indikator Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*), Penilaian Resiko (*Risk Assment*), Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*), Informasi dan Komunikasi (*information and Communication*), Aktivitas Pengawasan (*monitoring Activities*).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN” (Studi Kasus pada Puskesmas Bandung Barat)**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

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

1. Masih tidak maksimalnya pelayanan kesehatan di puskesmas terhadap pasien.
2. Masih buruknya pelayanan yang dilakukan petugas puskesmas.
3. Adanya penurunan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas terhadap pelayanan kesehatan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar beakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Audit operasional pada puskesmas Kabupaten Bandung Barat.
2. Bagaimana pengendalian internal pada puskesmas Bandung Barat.
3. Bagaimana efektifitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Bandung Barat.
4. Berapa besar pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada puskesmas Bandung Barat.

5. Berapa besar pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada puskesmas Bandung Barat.
6. Berapa besar pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada puskesmas Bandung Barat.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh audit operasional dan pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas Lembang. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui Audit operasional pada puskesmas Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui pengendalian internal pada puskesmas Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Bandung Barat.
4. Untuk mengetahui besaran pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Bandung Barat.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Bandung Barat.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Bandung Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh akademisi dan peneliti sebagai tambahan referensi pada bidang akuntansi khususnya bidang pengauditan mengenai Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Pihak Manajemen Puskesmas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan, pertimbangan dan evaluasi untuk perkembangan terhadap efektivitas kinerja dan pelayanan kesehatan pada rumah sakit dan juga diharapkan rumah sakit dapat mengambil tindakan-tindakan koreksi yang dibutuhkan untuk lebih meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi suatu bahan pustaka, wacana keilmuan dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk meneliti pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas.

3. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dan juga dapat menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan khususnya

mengenai Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit

1.5 Tempat Dan Waktu Penelitian

Dalam rangka penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Puskesmas Lembang. Penulis melakukan penelitian ini mulai dari bulan Mei 2023 sampai dengan selesai.

