

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 Rumah sakit merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, icu, rawat jalan, maupun unit gawat darurat. Rumah sakit juga yang bergerak dibidang jasa, rumah sakit juga mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pelayanan bagi masyarakat. Oleh karena itu pelayanan rumah sakit harus menyelenggarakan kesehatan sebaik-baik mungkin.<sup>1</sup>

Kesehatan adalah hal yang terpenting bagi kehidupan manusia, terutama dalam menjalankan aktifitas kehidupan dalam sehari-hari. Kesehatan dapat juga diartikan keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan juga ekonomis. Aktifitas yang tinggi atau aktifitas yang sempurna dapat tercapai bila kondisi kesehatan seseorang itu telah cukup memadai. Pada tahun 1986, WHO dalam piagam Ottawa mengatakan bahwa kesehatan adalah “sumber daya bagi kehidupan sehari-hari bukan tujuan dari kehidupan. Maka dari pada itu sulit bagi manusia dalam keadaan tidak sehat dapat bekerja dengan baik. Maka dari pada itu diperlukan suatu fasilitas yang mendukung kesehatan bagi manusia yaitu Rumah sakit, yang mana Rumah sakit tersebut dapat memperoleh pelayanan yang cukup memadai. Maka dari pada itu audit operasional mempunyai peran penting agar menunjang peningkatan pelayanan yang ada di Rumah sakit tersebut.”<sup>2</sup>

Rumah sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan juga rawat darurat. Rumah sakit memberikan pelayanan yang menyeluruh untuk segala aspek untuk kesehatan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi akan tingkat kesehatannya. Pada

---

<sup>1</sup>Keputusan Kemenkes 340/MENKES/PER/III/2010

<sup>2</sup>Anis Nadian, “*Audit Manajemen*”, h. 2.

hakikatnya Rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian akan masalah kesehatannya, pasien mengharapkan pelayanan yang siap cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. 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, berupa audit operasional. Hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dari pada itu aktifitas pelayanan rumah sakit sangat diperlukan adanya pelayanan yang terpadu, dan berkualitas untuk mencapai hal tersebut maka di perlukan suatu pengelolaan rumah sakit yang baik yang sesuai dengan standar kesehatan.

Setiap Rumah Sakit dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Efektifitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit. Setiap Rumah Sakit diwajibkan untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik, untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan juga evaluasi kegiatan audit operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, berupa audit operasional tersebut dapat digunakan untuk perbaikan kedepan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan juga efisien.

Pada buku Sukrisno Agoes merupakan kumpulan dan evaluasi tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dan kriteria yang telah ditetapkan. Atau juga merupakan suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis yang dilakukan oleh pihak independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen beserta catatan pembukuan dan juga bukti pendukungnya. Dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut<sup>3</sup>. Audit harus dilakukan oleh orang atau pihak yang kompeten dan juga independen. Audit operasional secara umum adalah proses sistematis yang mengevaluasi efektifitas

---

<sup>3</sup>Sukrisno Agoes, “*Auditing (Pemeriksaan Akuntan) Oleh Kantor Akuntan Publik*”, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2004), h.2-3

,efisiensi dan efesiensi dan kehamatan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat hasil evaluasi tersebut.<sup>4</sup>

Audit operasional merupakan bertujuan untuk memeriksa apakah pelaksanaan suatu kegiatan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan apa yang diharapkan dan apabila di dalam audit tersebut ditemukan hal-hal yang menyimpang dari apa yang diharapkan, maka pemeriksa melaporkan temuan-temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Pihak manajemen yang berkepentingan langsung dengan pemeriksaan tersebut harus menerima setiap hasil pemeriksaan dan segera melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan, sehingga setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Rumah sakit umum daerah Kotapinang salah satu perusahaan daerah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pada prinsipnya merupakan suatu perusahaan yang memiliki ruang lingkup yang kompleks untuk semua layanan kesehatan. Salah satu layanan kesehatan pada RSUD Kotapinang yaitu Intensive Care Unit Dan Unit Gawat Darurat. Kedua bagian tersebut merupakan pelayanan utama pada Rumah sakit umum daerah kotapinang. Atau masyarakat kotapinang pada umumnya memerlukan atau membutuhkan kedua pelayanan tersebut, sebelum di rujuk ke bagian pelayanan berikutnya. Oleh karenanya kedua pelayanan tersebut memerlukan evaluasi dan penilaian terutama aktifitas yang dilakukan dalam melayani kebutuhan kesehatan para pasiennya. Untuk menjamin pencapaian pelayanan pada kedua unit ini, maka audit operasional salah satu teknik atau cara untuk menilai tingkat efektifitas dari ke dua pelayanan tersebut.<sup>5</sup>

Praktik audit operasional dapat dilakukan oleh auditor internal perusahaan tetapi tidak menutup kemungkinan auditor eksternal melakukan audit tersebut. Dengan demikian, audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja apakah kegiatan operasional perusahaan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada.

Pengendalian internal merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk

---

<sup>4</sup>William C. Boynton, et.al, *Modern Auditing*, (Jakarta: Erlangga, 2003), h. 498

<sup>5</sup>Hasil wawancara dengan bapak jhonfreddystaff bagian data

mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Salah satu tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat keefektivitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan. apabila pengendalian internal dalam suatu perusahaan tersebut lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan efektivitas pelayanan kesehatan menjadi lemah juga. Sebaliknya, jika pengendalian internal perusahaan tersebut kuat, maka tingkat kesalahan yang terjadi pasti dapat di minimalisir sehingga ketika pelayanan kesehatan tidak efektif dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan semaksimal mungkin. Pengendalian internal menentukan jumlah dan kualitas bukti yang harus dikumpulkan oleh auditor. Jika suatu pengendalian internal itu lemah, auditor harus waspada dalam mengumpulkan bentuk bukti audit rinci yang lain yang dapat mengganti bukti-bukti yang dihasilkan oleh pengendalian internal yang lemah<sup>6</sup>

Pada waktu belakangan ini terjadi banyak kasus mengenai lemahnya pelayanan publik pada rumah sakit. Fenomena yang terjadi pada Rumah sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati, seorang pasien ruang IntensiveCare Unit (ICU) dihinggapi banyak semut pada selang infus di tangan kirinya karena tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit. Kondisi memilukan tersebut terjadi pada Habibie Rezky Anandra, anak berusia 6 bulan. Pasien tersebut mengalami pembengkakan limpa hati dan gangguan pernapasan paru-paru saat menjalani perawatan di ICU RSUP Fatmawati pada bulan Juni 2014 lalu.<sup>7</sup>

Belakangan ini juga terjadi kasus pelayanan buruk di Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang. Seorang pasien yang berusia empat tahun mendapatkan pelayanan yang tidak baik dari seorang perawat yang merupakan memberikan infus kadaluarsa kepada pasien tersebut.

Dilihat dari masyarakat yang mengalami masalah dengan kesehatan dan kasus-kasus mengenai kualitas pelayanan yang buruk pada Rumah Sakit, maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut.

---

<sup>6</sup> Anggit Purwitasari, "Pengaruh Pengendalian Internal dan Komitmen Organisasi Dalam Pencegahan Fraud Pengadaan Barang (Survey pada 5 Rumah Sakit di Bandung)"(Skripsi, Universitas Widyatama, 2013), h.3

<sup>7</sup> <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2014/05/18/pelayanan-burukpasien-icu-rsop-fatmawati-disemuti> , diakses tahun 2021.

Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini tentu saja di dapat dari kinerja pegawai dokter dan perawat rumah sakit yang baik serta fasilitas fasilitas yang memadai sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila terdapat masalah pada pelayanan tersebut yang menyebabkan masyarakat kurang puas.

Maka auditor dan juga SPI dapat mengevaluasi dan juga memberikan solusi perbaikan agar kedepannya pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien sesuai dengan tujuan utama rumah sakit untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya.

Berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala SPI Rumah Sakit umum kotapinang. Rumah Sakit telah menjalankan kegiatan operasional nya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) namun masih terdapat beberapa kendala yang terjadi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan di icu dan juga ugd seperti keterlambatan dokter yang akan memeriksa pasien sehingga membuat pasien menunggu lebih lama, perawat juga terkadang kurang jelas dan juga alat yang mungkin belum memadai, dan kemungkinan harus dirujuk ke rumah sakit lainnya. Pada saat pengambilan obat terjadi antrian sehingga pasien menunggu lebih lama.

Pada Rumah Sakit umum daerah kotapinang khususnya *intensive care unit* dan unit gawat darurat, berdasarkan pengamatan peneliti kedua unit pelayanan tersebut belum efektif melaksanakan penilaian aktifitasnya berupa audit operasional, sehingga peneliti berpendapat bahwa pelaksanaan audit operasionalnya belum cukup memadai maka perlu memberikan keyakinan akan efektifitas dari pelaksanaan audit operasional tersebut.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis dalam hal ini tertarik melakukan penelitian mengenai “**Analisis Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien *Intensive Care Unit* Dan Unit Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

---

<sup>8</sup>Pegawai, *Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang*.

1. Bagaimana sistem dan prosedur pelaksanaan audit operasional atas pelayanan pasien *intensive care unit* dan unit gawat darurat pada Rumah Sakit Umum Daerah kotapinang ?
2. Apakah pelaksanaan audit operasional atas pelayanan *intensive care* dan unit gawat darurat di rumah sakit umum daerah kotapinang sudah efektif?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem dan prosedur pelaksanaan audit operasional atas pelayanan pasien *intensive care unit* dan unit gawat darurat pada RSUD Kotapinang.
2. Mengetahui keefektifan pelaksanaan audit operasional atas pelayanan audit operasional atas pelayanan *intensive care unit* dan unit gawat darurat.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya dapat bermanfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan informasi atau masukan bermanfaat dan dapat dijadikan pedoman untuk mempertimbangkan dan mengevaluasi peningkatan kerja dan pelayanan kesehatan rumah sakit dan juga diharapkan rumah sakit dapat memberikan tindakan koreksi-koreksi<sup>2</sup>.

2. Bagi penulis

Dapat digunakan sebagai bahan untuk memperdalam ilmu pengetahuan dan wawasan serta sebagai bahan perbandingan antara teori yang di dapat dari perkuliahan dengan praktek nya dilapangan mengenai Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien *Intensive Care Unit* Dan Unit Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang. Keefektifan Audit Operasional Atas Pelayanan Pasien *Intensive Care Unit* Dan Unit Gawat Darurat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang. Dan juga

sebagai salah satu syarat bagi penulis agar dapat meraih gelar sarjana strata satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

### 3. Bagi dunia pendidikan

Sebagai bahan acuan untuk melengkapi dalam penyediaan tambahan bacaan, dan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa/I atau pihak-pihak yang lain yang sedang melakukan penelitian dengan tema permasalahan yang sama.

## E. Batasan Istilah

Untuk tidak menimbulkan adanya perbedaan pengertian, perlu ada perbedaan penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah yang digunakan diambil dari beberapa pendapat para pakar dalam bidangnya masing-masing. Namun sebagian ditentukan oleh peneliti dengan maksud kepentingan penelitian. Beberapa batasan istilah yang diperlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Keefektifan adalah Efektivitas pemanfaatan sumber daya, sarana dan pasaran dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan
2. Audit Operasional yaitu suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasional tersebut sudah dilakukan secara efektif, efisien dan ekonomis.
3. Pelayanan, menyediakan kemampuan dan sarana prasarana serta peralatan khusus untuk menunjang fungsi-fungsi vital dengan menggunakan keterampilan staf medik, perawat dan juga staf lainnya yang berpengalaman dalam pengelolaan keadaan-keadaan.

Jadi, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis atau mengetahui secara lebih mendalam tentang keefektifan audit operasional atas pelayanan ICU dan juga UGD. Apakah pelaksanaan audit operasionalnya sudah efektif atau belum dan kualitas prosedur, pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kotapinang.