

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu jaringan pelayanan kesehatan yang penting. Kegiatan utama sebuah rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada pasien. Rumah sakit sebagai organisasi badan usaha di bidang kesehatan mempunyai peranan penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal (Setya, 2017:2). Hal ini sesuai dengan Undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Tujuan pengelolaan rumah sakit agar menghasilkan produk jasa atau pelayanan kesehatan yang benar-benar menyentuh kebutuhan dan harapan pasien berbagai aspek, menyangkut mutu (medik dan nonmedik), jenis pelayanan, prosedur pelayanan, harga dan informasi yang dibutuhkan. Rumah sakit juga merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang harus dikelola dengan baik, sarana rujukan tingkat lanjut pada sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, untuk itu pengelolaan rumah sakit harus lebih baik dan professional, untuk menciptakan hal tersebut diperlukan serangkaian kegiatan pemeriksaan dan evaluasi atas kegiatan operasional yang dilakukan oleh rumah sakit, berupa audit operasional (Febri dan Stefanus, 2019:24). Hasil audit operasional tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikan ke depan sehingga rumah sakit dapat selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Efektivitas pelayanan merupakan tujuan akhir dari segala jenis pelayanan yang dilakukan oleh organisasi rumah sakit meliputi pelayanan medis dan non medis dengan indikator kepuasan dari masyarakat yang berobat, pelayanan medis mencakup pelayanan kesehatan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan yg bersifat gawat darurat. pelayanan non medis mencakup pelayanan administrasi umum dan rekab medik (M. Lukman, 2010:168)

Audit operasional secara umum merupakan pemeriksaan yang dirancang untuk mengevaluasi proses dan prosedur sebuah organisasi atau area dalam organisasi untuk memastikan proses atau area beroperasi secara efisien dan efektif. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi (Louwer et al, 2018:32).

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. Audit operasional bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan, program, dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktivitas pada perusahaan tersebut. Audit.

Semakin berkembangnya derajat kesehatan masyarakat, menimbulkan dampak terhadap kualitas kebutuhan pelayanan rumah sakit yang bagus. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, poliklinik, dan puskesmas pun merambah ke berbagai daerah. Masyarakat selain menilai kualitas tenaga medis rumah sakit tempatnya berobat juga akan menyoroti kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang bersangkutan (Divianto, 2012). Rumah sakit merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan sumber daya manusia yang terlatih dan terdidik dalam menangani masalah medis untuk pemulihan serta pemeliharaan kesehatan yang baik, sehingga di dalam memberikan pelayanan kesehatan pasien semua tenaga medis maupun nonmedis harus prima, Siregar dalam Ella dkk (2015).

Pemilihan kegiatan operasi dengan alasan bahwa kegiatan operasi merupakan kegiatan yang sangat dominan dan sangat berperan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen serta dalam kegiatan operasi membutuhkan biaya untuk mendukung kegiatan tersebut yang meliputi sarana dan prasarana peningkatan sumber daya manusia, maka perlu ditangani serius untuk mencegah penyalahgunaan biaya. Penggunaan biaya operasi yang efisien tidak dapat terjadi dengan sendirinya namun diperlukan adanya suatu perencanaan dan pengendalian yang memadai dalam penggunaannya. Adanya suatu pengendalian yang memadai akan sangat membantu manajemen dalam melakukan pengendalian atas seluruh aktifitas yang ada di dalam Rumah Sakit Advent, termasuk untuk menilai tingkat efisiensi dan efektifitas biaya operasi Rumah Sakit Advent. Dengan adanya audit operasional dapat mengetahui suatu proses yang sistematis untuk menilai efektifitas operasi dibawah pengendalian internal dan melaporkan kepada pihak manajemen dengan rekomendasi untuk perbaikan.

Peran organisasi rumah sakit sangat penting bagi masyarakat yang memiliki masalah kesehatan, meliputi berbagai kegiatan pemeliharaan serta peningkatan pelayanan kesehatan dan juga fasilitas tempat penyelenggaraan sarana kesehatan tersebut. Upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh pihak medis memiliki tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, Fahmia (2016). Pihak manajemen rumah sakit selaku penanggung jawab internal harus mempertimbangkan program pelayanan terbaik, baik dari segi program penanganan medis secara langsung (*Direct Medical Care*) maupun program pelayanan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam penelitian sebelumnya oleh Fahmia (2016) yang terfokus pada pelayanan program JKN/BPJS, mengemukakan bahwa audit operasional tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS, pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS, *good clinical governance* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS, dan etika bisnis lembaga rumah sakit tidak berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien BPJS di rumah sakit kabupaten Tulungagung dan di dapat hasil negatif.

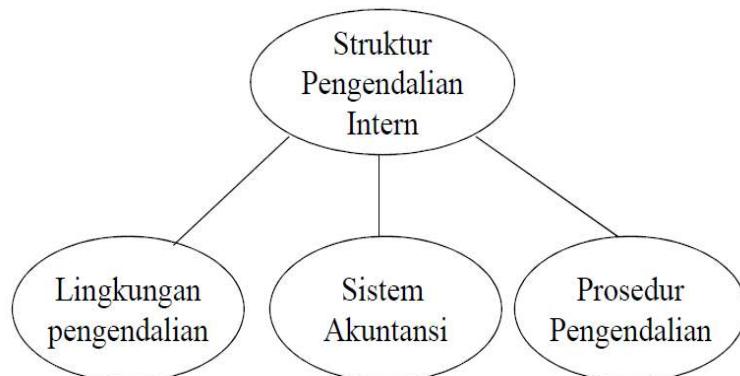
**Tabel 1.1
Efektifitas Pelayanan**

Tahun	2019	2020	2021
Pasien terlayani	57.427	72.281	84.484
Pasien tidak terlayani	97,7%	91,3%	96,4%
Riskatasi Pasien	2,3%	8,7%	3,6%
Angka Jumlah pasien	20%	25,9%	26,8%

Angka tersebut menunjukkan bahwa angka Jumlah pasien BPJS di RS Advent Medan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan angka Jumlah pasien BPJS kemungkinan akan terjadi setiap tahunnya sehingga perlu dilakukan Pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dilakukan untuk menghindari terjadinya pelayanan yang tidak baik maka dari itu pihak RS Advent Medan menambahkan Dokter atau Perawat.

Permasalahan di rumah sakit sangat kompleks, terutama mengenai pelayanan yang diberikan, terutama dalam waktu 2 tahun terakhir. Kasus yang terjadi mengenai BPJS yaitu Masyarakat lebih menyoroti terhadap persoalan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terkait diskriminasi pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Seperti yang telah diungkapkan oleh Timboel Siregar sebagai Advokasi BPJS Watch bahwa diskriminasi masih sering terjadi berulang kali diberbagai daerah, salah satunya adalah di Medan. Diskriminasi pelayanan banyak dirasakan pasien ketika berobat di RS Advebt. Sedangkan Bagian Humas RSI Kustati mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan BPJS berjalan dengan lancar dikarenakan adanya tim khusus pengendali BPJS. Berdasarkan dua fenomena yang terjadi maka penulis menemukan gap pada persoalan efektivitas pelayanan kesehatan di sektor privat dan sektor pemerintahan.

Penelitian Icah dan Ella dalam Fahmia (2016), rumah sakit perlu didorong untuk meningkatkan efektivitas dan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan fungsi audit operasional dalam pengelolaan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Sukrisno (2012) mengemukakan bahwa Management Audit, disebut juga operasional audit adalah salah satu pemeriksaan terhadap kegiatan operasi suatu perusahaan, termasuk kebijakan akuntansi dan manajemen untuk mengetahui apakah kegiatan operasional tersebut sudah dilakukan secara efektif serta efisien. Fungsi audit manajemen adalah untuk memeriksa pelayanan di rumah sakit apakah sudah berjalan sesuai dengan tujuan rumah sakit atau belum. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Ella dkk (2015), definisi efektif adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



**Gambar 1.1
Struktur Pengendalian Internal**

Sistem informasi akuntansi rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan upaya peningkatan mutu tersebut. Sistem informasi akuntansi rumah sakit secara umum bertujuan untuk mengintegrasikan

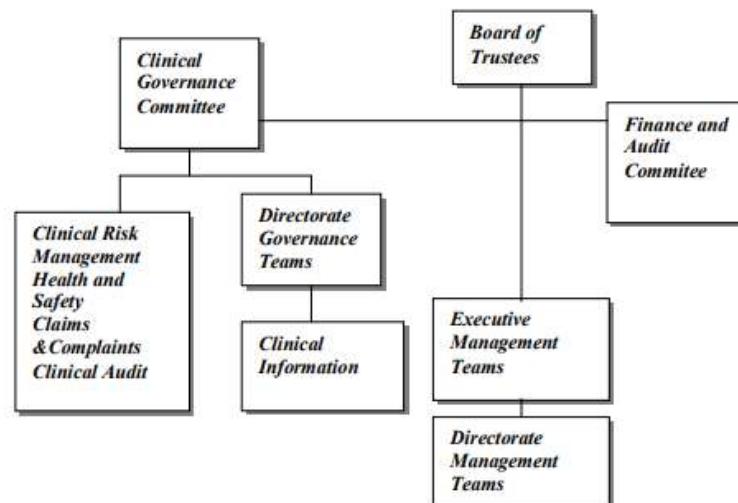
sistem informasi akuntansi dari berbagai subsistem bisnis proses dan mengolah informasi yang diperlukan sebagai pengambilan keputusan. Manajemen rumah sakit menghendaki pengelolaan rumah sakit yang efektif dan efisien. Efektif dalam arti tingkat keberhasilan penanganan terhadap pasien cukup tinggi dan efisien berarti optimal dalam penggunaan sumber daya rumah sakit yang ada. Suatu upaya serius dan terencana harus ditempuh agar keinginan tersebut dapat tercapai.

Sistem proses yang dirancang khusus untuk membantu proses pengolahan data di rumah sakit adalah teknologi informasi berupa Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis proses rumah sakit. Informasi merupakan aktivitas (asset) penting suatu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan. Era saat ini, banyak rumah sakit tidak menyadari berapa banyak informasi telah didapat dan diproses serta didistribusikan baik secara akurat dan tepat waktu. Di bidang kesehatan terutama Rumah Sakit sangat membutuhkan Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis Prosesnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat untuk menyongsong ‘Indonesia Sehat 2011’.

Untuk memenuhi kebutuhan rumah sakit dalam rangka memastikan setiap proses bisnis di dalam rumah dapat berjalan secara rapi, maka diperlukan peningkatan keahlian dan kompetensi melalui suatu pelatihan penyusunan manual sistem informasi akuntansi dan pembentukan unit bisnis proses sistem pengendalian. Dengan penyusunan sistem informasi akuntansi rumah sakit serta pembentukan suatu fungsi *business effectiveness* di dalam suatu rumah sakit dimana fungsi tersebut yang bertugas menyusun proses bisnis termasuk sistem pengendalian internal rumah sakit diharapkan setiap aktivitas dan kegiatan di dalam rumah sakit hingga pertanggungjawabannya tercermin dalam laporan keuangan dapat berjalan secara efektif dan efisien sehingga mendukung tujuan, visi serta misi rumah sakit dapat tercapai.

Pengendalian internal dibutuhkan sebagai alat pengatur seluruh kegiatan yang ada didalam perusahaan. Tingkat efektivitas dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan tergantung pada kuat dan lemahnya Sistem Pengendalian Internal (SPI) yang dirancang oleh pihak manajemen. Pengendalian internal yang kuat dapat mengurangi terjadinya kesalahan dan ketidakefektifan kegiatan pelayanan kesehatan ataupun sebaliknya, Arvianita dalam Fahmia (2016). Pengendalian internal di rumah sakit dilakukan oleh satuan pengawas internal pihak rumah sakit. Menurut Peraturan Pemerintah 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*). Tata kelola perusahaan berbeda dengan *good clinical governance*, yang dinilai adalah tanggung jawab atau akuntabilitas berdasarkan kinerja klinis dan setting rumah sakit.

Clinical governance merupakan suatu kerangka kerja organisasi yang akuntabel untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk melakukan layanan klinis (NHS-UK Department of Health 1998), Ella dkk (2015). Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan kesehatan akan sangat dipengaruhi oleh audit operasional sebagai bentuk dari pengimplementasian tujuan rumah sakit dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan *Good Clinical Governance* sebagai pedoman tindakan pelayanan pasien JKN/BPJS yang berbasis medis dalam pengimplementasian tujuan rumah sakit sebagai tempat penyelenggara sarana kesehatan bagi seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan, baik untuk pihak dokter, perawat, pegawai dan manajernya, tentu memerlukan sebuah etika yang melandasi perilaku mereka dalam bekerja untuk melayani masyarakat.



Gambar 1.2
Clinical Governance Di Rumah Sakit

Gambar 2.1 menunjukkan ada fungsi regulasi internal dalam hal mutu medik yang dilakukan oleh sistem clinical governance (Lugon dkk., 2001). Dalam sistem clinical governance ada infrastruktur yang bertugas menangani clinical risk management, health and safety, Claims dan complaints, serta clinical audit. Disamping itu, ada infrastruktur untuk menangani pengelolaan sistem informasi klinik. Sistem informasi klinik ini sangat strategis untuk memberikan data mengenai kinerja pelayanan klinik, termasuk para dokternya. Dalam Gambar 2.1 terlihat bahwa Clinical Governance merupakan bagian dari Corporate Governance. Hal ini penting dalam kaitannya dengan wewenang untuk menerima, reappoint (memperpanjang) atau mengakhiri hubungan kerja dengan dokter.

Pemilihan variabel *clinical governance* dengan alasan bahwa *clinical governance* juga dapat dijadikan sebagai “*entrypoint*” bagi peningkatan mutu dan profesionalisme pelayanan kesehatan secara berkesinambungan. Dalam konteks ini maka setiap Rumah sakit harus benar-benar menyadari bahwa meskipun dapat berlaku universal, setiap upaya medis dapat direspon secara berbeda oleh individu/pasien yang berbeda akibat adanya variasi biologis antar individu yang cukup beragam. Oleh sebab itu, tentu harus dipilih pendekatan medik yang paling efficacious, aman dan terjangkau, serta berbasis pada bukti ilmiah terkini.

Etika lembaga juga merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Etika lembaga adalah sejauh mana perusahaan memasukkan etika baik secara implisit maupun eksplisit dalam mengambil keputusan Singhapakdi & Vitell, dalam Handayani (2013). Etika lembaga rumah sakit meliputi etika manajer, etika dokter, etika perawat dan etika pegawai. Etika lembaga juga merupakan salah satu aspek penting yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Etika lembaga rumah sakit sangat membantu pegawai rumah sakit dalam menjalankan tugasnya, sehingga tujuan rumah sakit untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat dapat terwujud.

Disetiap Rumah Sakit memerlukan adanya etika bisnis. Etika bisnis itu dibuat oleh organisasi ataupun manajer sebagai sebuah langkah untuk membandingkan apakah yang dilakukan oleh eksekutif Rumah Sakit sesuai dengan rencana yang dibuat dan ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa etika bisnis akan menjadi pedoman atau acuan ketika mau menjalankan dan mengembangkan Pelayanan pada Rumah Sakit Advent Medan tersebut. Kesesuaian antara rencana dan tindakan akan bisa dilihat pada etika bisnis yang sudah ada. Etika bisnis Rumah Sakit Advent Medan menjadi hal yang sangat penting untuk mengontrol, mengevaluasi serta menjaga eksistensi dan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pasien JKN/BPJS, variabel yang akan diuji adalah Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* Dan Etika Bisnis Lembaga. Maka penelitian ini berjudul “**Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, Good Clinical Governance Dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan Pasien JKN/BPJS (Studi Empiris pada RS Advent Medan)**”.

1.2 Indentifikasi Masalah

Permasalahan di rumah sakit sangat kompleks, terutama mengenai pelayanan yang diberikan, terutama dalam waktu 2 tahun terakhir. Kasus yang terjadi mengenai BPJS yaitu Masyarakat lebih menyoroti terhadap persoalan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terkait diskriminasi pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien umum. Seperti yang telah diungkapkan oleh Timboel Siregar sebagai Advokasi BPJS Watch bahwa diskriminasi masih sering terjadi berulang kali diberbagai daerah, salah satunya adalah di Medan. Diskriminasi pelayanan banyak dirasakan pasien ketika berobat di RS Advebt. Sedangkan Bagian Humas RSI Kustati mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan BPJS berjalan dengan lancar dikarenakan adanya tim khusus pengendali BPJS. Berdasarkan dua fenomena yang terjadi maka penulis menemukan gap pada persoalan efektivitas pelayanan kesehatan di sektor privat dan sektor pemerintahan.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Advent Medan Jl. Gatot Subroto No.Km 4, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118. Ada beberapa hal yang difokuskan dalam pengkajian tentang pelayanan rumah sakit dalam penelitian ini, bagaimana tentang membangun kepercayaan pasien terhadap komitmen kualitas pelayanan yang baik, keterbukaan informasi dalam pelayanan dan tingkat jangkauan pemerataan pelayanan pasien. Tentunya hal-hal tersebut menjadi sangat penting untuk mendapatkan hasil riset yang akan memberikan kontribusi nyata dalam proses pengelolaan manajemen rumah sakit pada masa yang akan datang. metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner/angket. kuisioner/angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Audit Operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent?
2. Apakah Pengendalian Internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent?
3. Apakah *Good Clinical Governance* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent?
4. Apakah Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Advent?
5. Apakah Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent;
2. untuk mengetahui pengaruh Pengendalian Internal terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent;
3. untuk mengetahui pengaruh *Good Clinical Governance* terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent;
4. untuk mengetahui pengaruh Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent;
5. untuk mengetahui pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit secara simultan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pasien JKN/BPJS di Rumah Sakit Advent.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dan juga dapat menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan khususnya mengenai Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit

2. Bagi Rumah Sakit Advent

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

3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat menjadi suatu bahan pustaka sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk meneliti Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal, *Good Clinical Governance* dan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah sakit.