

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah instansi 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. Dunia medis saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat terutama pada bidang pelayanan. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, puskesmas dan semacamnya sudah menambah ke berbagai penjuru daerah. Bukan hanya kuantitas saja yang menjadi sorotan masyarakat tetapi kualitas dari pelayanan kesehatan rumah sakit menjadi prioritas utama yang dibutuhkan oleh masyarakat (Arvianita, 2015, 1).

Setiap rumah sakit dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada konsumen sehingga kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. 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, 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 (Arvianita, 2015, 2).

Kasus yang terjadi pada Kimia Farma, Bank Negara Indonesia dan kasus Bank Rakyat Indonesia menunjukkan lemahnya aspek pengendalian yang dijalankan perusahaan sehingga prosedur baku dan kebijakan yang telah ditetapkan tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Fakta lain yang mengindikasikan terjadinya praktik tidak sehat yaitu pada PT Dirgantara Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kerugian perusahaan, tahun 1997 mengalami kerugian 332 milyar rupiah, tahun 1998 kerugiannya naik sebesar 282,6% atau menjadi sebesar 858,3 milyar rupiah, tahun 1999 turun menjadi 75,4 milyar rupiah sebagai akibat dilaksanakannya restrukturisasi dan pada tahun 2001 mengalami kerugian sebesar 74,7 milyar rupiah. Terjadinya kecurangan atau praktik bisnis yang tidak sehat dalam kasus tersebut sebagai kebocoran sumber daya perusahaan yang berakibat terjadinya inefisiensi dan tidak efektifnya operasional perusahaan bahkan secara akumulasi dapat menyebabkan kebangkrutan (Divianto,2012,197).

Audit merupakan suatu proses pengumpulan data, penilaian dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Audit sendiri harus dilakukan oleh orang atau pihak yang kompeten dan independen. Audit operasional secara umum merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Audit operasional juga penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan dan kegiatan perusahaan apakah sudah tepat

atau masih memerlukan rekomendasi untuk perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan operasional perusahaan (Divianto, 2012, 202).

Pengendalian internal juga merupakan hal yang penting dalam kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari adanya pengendalian internal perusahaan adalah untuk menilai tingkat keefektivitasan dan efisiensi seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan tujuan. Jika 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 kesehatan yang terjadi pasti dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin (Kadir, 2015, 5).

Dilihat dari banyaknya 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. Masyarakat tentu ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini tentu saja didapat 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 (Goltom, 2014, 3).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Pusat Pertamina)”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka di dapat rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit?
- b. Bagaimana pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit?
- c. Bagaimana Audit Operasional, Pengendalian Internal dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit ditinjau dari sudut pandang Islam?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan penelitian ini adalah:
 - 1) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.
 - 2) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit.
 - 3) Untuk mengetahui bagaimana Audit Operasional , Pengendalian Internal dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit ditinjau dari sudut pandang Islam.

b. Manfaat penelitian ini adalah:

1) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan, pertimbangan dan evaluasi untuk perkembangan terhadap efektivitas kinerja dan memberikan gambaran tentang pentingnya audit operasional dalam menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan aktivitas manajemen dalam mencapai efektivitas penjualan.

2) Bagi Akademisi

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 penjualan.

3) Bagi Pihak Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan untuk perkembangan terhadap kinerja dan pelayanan kesehatan pada rumah sakit, juga rumah sakit dapat mengambil tindakan-tindakan yang dibutuhkan untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.