

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan rumah sakit sekarang ini menjadi semakin penting dengan peningkatan kesadaran dan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan. Sehingga usaha di bidang ini akan mampu memberikan hasil yang memuaskan bagi pengguna fasilitas rumah sakit. Hal ini terlihat jelas dengan bertambahnya jumlah rumah sakit yang beroperasi, tidak hanya rumah sakit milik umum tetapi juga rumah sakit milik swasta.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dalam kegiatannya tidak mencari keuntungan maksimum, melainkan memberikan pelayanan jasa yang maksimum. Pada umumnya sebuah rumah sakit didirikan dengan tujuan untuk memberikan 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 pihak rumah sakit tersebut.

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien ([http:// indonesia.com/definisi-rumah-sakit](http://indonesia.com/definisi-rumah-sakit)). Rumah sakit yang merupakan 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 kegiatan operasional lainnya. Masyarakat tidak hanya memperhatikan kuantitas rumah sakit saja, tetapi juga kualitas yang diberikan oleh rumah sakit menjadi prioritas utama dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Dalam struktur organisasi rumah sakit perlu dibentuk suatu satuan pengawas intern yang berfungsi untuk melakukan pengawasan atas setiap kegiatan yang dijalankan oleh pihak rumah sakit. Pengawasan itu dilakukan melalui serangkaian pemeriksaan untuk memastikan segala kegiatan berjalan lancar sesuai dengan aturan dan rencana yang telah ditetapkan. Hasilnya telah mampu memenuhi standar, tujuan dan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk menilai efektifitas dan efisiensi sebuah organisasi diperlukan adanya sebuah pemeriksaan yang dinamakan audit operasional. Hal ini perlu dilakukan untuk menilai apakah organisasi ini telah melakukan dan mengelola sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis dan efisien dan apakah tujuan, kegiatan, aktivitas yang telah direncanakan dapat dicapai dengan mematuhi semua peraturan dan ketentuan undang-undang yang berlaku, serta sesuai dengan kebijakan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Audit operasional dilakukan oleh auditor internal perusahaan namun dapat juga dilakukan oleh auditor eksternal. Proses audit operasional awal adalah memperoleh semua informasi yang bersifat umum mengenai semua aspek penting

dari perusahaan. Informasi ini kemudian akan dipakai sebagai alat kerja dalam melaksanakan tahap pemeriksaan berikutnya, dan dapat memberikan informasi mengenai latar belakang objek yang diperiksa. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan pada bukti-bukti yang diperoleh dari informasi yang didapatkan dan hasil pelaporan harus dilaporkan.

Beberapa penelitian terdahulu, telah menyebutkan manfaat dan pentingnya audit operasional dalam sebuah perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Nina Dianda (2009), menyebutkan bahwa audit operasional dapat dijadikan sebagai penelaah atas temuan-temuan kelemahan dan penyimpangan yang ada pada Instalasi Rawat Jalan rumah sakit tersebut, beberapa saran dan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi Instalasi Rawat Jalan pada khususnya dan Rumah Sakit Umum Aisyiah Muhammadiyah Padang pada umumnya. Dapat disimpulkan bahwa audit operasional dapat membantu meningkatkan dan memajukan perusahaan di masa yang akan datang. Audit operasional juga dapat menilai kehandalan dan kecukupan sistem pengendalian intern dan tersedianya sumber daya yang kompeten.



Audit operasional juga dapat membantu manajemen dalam mengelola entitasnya untuk lebih efektif dan efisien dalam kinerja operasinya. Selain itu, dengan adanya audit operasional dapat ditemukan beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan dalam operasinya (Marsa, 2008). Audit operasional penting dilakukan guna menilai efektivitas dan efisiensi operasi suatu perusahaan, kalau hal itu tidak dilakukan pihak manajemen akan sulit mengetahui masalah yang sedang dihadapi

perusahaan dan tidak akan mengetahui perbaikan-perbaikan apa yang harus dilakukan atas bagian yang dianggap tidak efektif dan efisien tersebut. Penelitian yang dilakukan Satria (2010), menyebutkan bahwa audit operasional penting untuk dilakukan dalam sebuah organisasi, karena jika tidak dilakukan audit operasional hal-hal yang perlu mengalami perbaikan sulit untuk diketahui. Pentingnya audit operasional sejalan dengan tujuan manajemen dalam peningkatan kinerja yang berupa efektivitas dan efisiensi perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Harmi (2011) menyebutkan bahwa audit operasional perlu dilakukan secara rutin, karena jika tidak dilakukan perusahaan akan sulit mengetahui hambatan dan kelemahan yang sering muncul pada sebuah organisasi, sehingga dari waktu ke waktu perlu adanya peninjauan keefektifan dan keefesienan kegiatan baik dari orang yang melaksanakannya maupun dari sistem dan prosedur pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan.



Menurut Prameswari (2014), audit operasional dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi melalui saran dan rekomendasi yang diberikan oleh auditor dengan catatan manajemen harus melakukan tindak lanjut. Peran auditor tidak berhenti sampai disini tetapi auditor harus memonitor perkembangan pelaksanaan tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan. Ini membuktikan bahwa auditor tidak hanya sebatas menemukan masalah serta memberikan saran dan rekomendasi tetapi juga menekankan bagaimana pemberian kredit sesuai dengan prosedur yang ada sehingga pelaksanaan audit operasional terbukti dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi atas prosedur pemberian kredit.

Dalam perkembangannya, audit operasional tidak hanya diperlukan untuk perusahaan ataupun organisasi yang berorientasi laba. Namun, audit operasional juga diperlukan pada organisasi nirlaba, seperti : rumah sakit, lembaga pendidikan, panti asuhan ataupun panti jompo. Selain itu, audit operasional juga diterapkan pada instalasi pemerintah. Dalam proyek ini, penulis akan membahas mengenai audit operasional di rumah sakit. Karena, melihat kondisi saat ini dimana aktivitas yang sangat tinggi, pola hidup yang sangat tidak sehat serta beragamnya jumlah makanan dan kurangnya olahraga mempengaruhi kesehatan suatu masyarakat sehingga kebutuhan akan dunia kesehatan bertambah, selain itu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit juga merupakan hal yang sangat penting untuk dievaluasi, mengingat banyaknya masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan yang memuaskan. Salah satu indikatornya adalah tidak sesuainya antara jumlah penduduk dengan jumlah ranjang rumah sakit yang tersedia. Untuk saat ini, perbandingan antara jumlah ranjang rumah sakit dengan jumlah penduduk Indonesia masih sangat rendah. Untuk sepuluh ribu penduduk cuma tersedia enam ranjang rumah sakit ([http://net-asia.net/Definisi Rumah Sakit](http://net-asia.net/Definisi_Rumah_Sakit)). Hal ini menjadi salah satu pendorong dunia medis untuk berkembang, baik dari sisi layanan maupun penemuan-penemuan dalam pengobatan serta sisi teknologi.



Dalam keberadaannya RSUP. Dr. M Djamil Padang diharapkan mampu melaksanakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan spesialis lengkap dan sub-spesialis terbatas, serta merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah Sumatera Barat, Riau, Jambi, Bengkulu & Bagian Selatan Sumatera Utara. Melaksanakan fungsi Pendidikan bagi Tenaga Kesehatan bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran Unand

dimana pada intinya pendidikan kedokteran non klinis dilaksanakan di Fakultas Kedokteran Unand dan pendidikan klinis dilaksanakan di RSUP Dr. M. Djamil Padang termasuk salah satunya adalah pendidikan Dokter Spesialis. Disamping itu RSUP Dr. M. Djamil Padang juga dijadikan sebagai lahan praktik bagi Institut pendidikan lainnya seperti pendidikan keperawatan, pendidikan kebidanan, pendidikan rekam medik, pendidikan Gizi dan lain-lain. Oleh sebab itu diharapkan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan komprehensif, berdaya saing, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Kondisi ini akan sulit diwujudkan jika rumah sakit ini membiasakan praktik-praktik yang dalam pelayanan jasanya belum dapat mencapai kepuasan para konsumennya. Sehingga, dalam hal ini pihak manajemen rumah sakit dituntut untuk mampu menggerakkan, mengatur, dan mengkoordinasikan setiap aktivitas yang ada dalam rangka mencapai tujuan rumah sakit tersebut.



Dalam keberadaannya RSUP Dr. M. Djamil Padang didirikan bertujuan untuk mencapai terwujudnya pelayanan kesehatan prima, berdaya saing, namun terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Rumah sakit ini menyediakan lahan dan terselenggaranya pendidikan dan pelatihan SDM yang Profesional dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, serta terselenggaranya penelitian dan pengembangan mandiri atau bekerja sama dengan pihak lain bidang kesehatan yang bermanfaat bagi peningkatan rumah sakit dan ilmu pengetahuan.

Rumah sakit ini dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu sebagai rumah sakit umum yang memenuhi persyaratan, tapi sekaligus menjadi referral atau

tempat rujuk bagi semua balai-balai kesehatan yang dibinanya, juga menjadi referral pula bagi balai-balai kesehatan, rumah bersalin atau unit-unit pelayanan kesehatan lainnya baik yang dibina oleh pemerintah maupun swasta lainnya di lingkungan Sumatera Barat, Riau, Jambi, Bengkulu & Bagian Selatan Sumatera Utara. Peranan ini jelas dimaksudkan bahwa RSUP. Dr. M. Djamil tidak bersifat eksklusif hanya untuk rumah sakit rujukkan tertentu saja, tapi terbuka seluas-luasnya bagi setiap warga yang memerlukannya.

Dari sekian banyak bagian yang ada di rumah sakit, salah satu bagian dalam rumah sakit yang perlu dilakukan audit operasional adalah aktifitas pelayanan kesehatan pada instalasi rawat jalan. Bagian ini merupakan pelayanan utama bagi pasien yang pulang rawat dan rawat jalan. Layanan yang diberikan pada bagian ini harus dilakukan secara cepat, tepat dengan penginputan data yang segera untuk mengurangi penumpukan pasien di bagian registrasi rawat jalan, menggigit banyaknya poli yang terdapat pada instalasi tersebut. Hal ini akan tercapai jika pihak - pihak yang terlibat di dalamnya seperti dokter, perawat, bagian administrasi dan prosedur pada instalasi ini dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Selain itu juga diharapkan tidak adanya kesalahan atau keterlambatan penanganan yang dilakukan.

Di sini penulis menggunakan audit operasional sebagai salah satu alat untuk menilai kinerja dari Instalasi Rawat Jalan tersebut. Dengan adanya pelaksanaan audit operasional yang dilakukan oleh penulis, diharapkan hasilnya dapat digunakan manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kegiatan yang telah dilakukan IRJ dalam mencapai tujuannya. Dalam projek ini, akan

dijelaskan bagaimana proses pelaksanaan audit operasional yang dilakukan oleh penulis serta penilaian efektivitas dan efisiensi kegiatan yang berlangsung di Instalasi Rawat Jalan. Apabila ditemukan hal-hal yang menyimpang dari prosedur kegiatan atau terdapat kelemahan dalam pengawasan aktivitas maka pemeriksa dapat melaporkan temuan-temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan. Dengan adanya penyimpangan dari prosedur kegiatan tersebut terdapat kelemahan dalam pengawasan aktivitas maka pemeriksa dapat melaporkan temuan-temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja, tentunya audit operasional lebih jauh berperan dalam mendorong kinerja operasional yang efektif dan efisien pada periode berikutnya. Jadi, pada prinsipnya audit operasional merupakan pemeriksaan secara menyeluruh untuk memastikan pencapaian efisiensi dan efektivitas suatu organisasi agar setiap kegiatan berlangsung lancar dan terpadu.



Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan proyek mengenai audit operasional pada Instalasi Rawat Jalan di RSUP. Dr. M. Djamil Padang dalam bentuk skripsi yang berjudul : **"Pelaksanaan Audit Operasional untuk Menilai dan Mendorong Efektivitas dan Efisiensi Operasi di Instalasi Rawat Jalan di RSUP. Dr. M Djamil Padang"**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan di atas, jelaslah bahwa audit operasional sangat diperlukan dalam mendukung kegiatan pelayanan kesehatan pada Instalasi Rawat Jalan yang efektif dan efisien. Masalah yang dibahas penulis, sehubungan dengan proyek yang dilakukan pada RSUP Dr. M .Djamil Padang.

Bagaimana pelaksanaan operasional pada Instalasi Rawat Jalan, membandingkan dengan standar operasional prosedur (SPO) yang ada, dan memberikan berbagai rekomendasi perbaikan untuk mendorong kinerja manajemen yang lebih baik lagi ke depan?



1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PROJEK

1.3.1 TUJUAN PROJEK

Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan adanya proyek ini adalah

Untuk menilai temuan dalam audit operasional dan memberikan berbagai rekomendasi perbaikan untuk mendorong kinerja manajemen yang lebih baik lagi ke depan.

1.3.2 MANFAAT PROJEK

Tiga manfaat yang diharapkan dari proyek ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi rumah sakit RSUP Dr. M. Djamil Padang, hasil proyek ini akan dapat memberikan suatu masukan yang positif mengenai pelaksanaan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. Selain itu, menjadi dasar untuk membantu pihak manajemen dalam melaksanakan pengendalian untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan di masa yang akan datang.

2. Bagi pasien rumah sakit RSUP Dr. M. Djamil Padang, sebagai pihak yang langsung merasakan manfaat dari layanan diberikan. Proyek ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kegiatan operasional pada Instalasi Rawat Jalan, dan dapat menjadikan bahan perbandingan antara pelayanan yang diterima oleh pasien dengan yang seharusnya diberikan.

3. Bagi penulis sendiri, dapat digunakan untuk mengembangkan wawasan serta pemahaman dengan menganalisis secara langsung teori yang didapatkan selama kuliah terutama mengenai pelaksanaan audit operasional di dalam perusahaan. Dalam hal ini adalah rumah sakit, sehingga dapat secara jelas membandingkan teori-teori yang didapatkan ke dalam praktek yang sebenarnya. Di samping itu juga sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Andalas.



1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Skripsi ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab sebagai berikut :

Bab satu merupakan pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan proyek dan manfaat proyek, dan sistematika penulisan.

Bab dua adalah review literatur. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai berbagai teori yang mendukung dalam proyek ini, seperti konsep audit operasional, efektivitas dan efisiensi, serta rumah sakit.

Bab tiga merupakan metodologi proyek. Dalam bab ini, dijelaskan mengenai jenis skripsi, objek proyek, dan langkah-langkah pelaksanaan proyek.

Bab empat adalah deskripsi data dan pembahasan proyek. Bab empat merupakan inti dari proyek yang dilakukan, karena mencakup seluruh pembahasan proyek yang telah dilakukan terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. M. Djamil Padang. Pada bab ini, semua permasalahan yang ada akan dibahas secara tuntas, sehingga bisa menjawab rumusan masalah yang diajukan.

Bab lima merupakan penutup. Dalam bab ini, akan disampaikan kesimpulan, keterbatasan proyek, serta implementasi proyek untuk perusahaan dari hasil proyek yang telah dilakukan.

