

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

WHO (*World Health Organization*) dalam Ningrum & Khalista (2014) menyatakan bahwa rumah sakit merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu struktur sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, baik dalam hal pengobatan, perawatan pencegahan, maupun perawatan penyakit. Rumah sakit berperan sebagai pusat layanan kesehatan mencakup masyarakat luas selain itu, rumah sakit juga dianggap lembaga penting dalam pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 44 tahun 2009 dalam Ningrum & Khalista (2014) tentang Rumah Sakit yaitu institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara lengkap, termasuk perawatan inap, perawatan jalan, dan pelayanan kedaruratan medis. Selain menyediakan layanan kesehatan untuk penyembuhan pasien, rumah sakit juga berpotensi menjadi media penyebaran atau penularan penyakit kepada pasien, petugas, pengunjung, serta masyarakat sekitar yang tinggal dekat dengan rumah sakit, akibat adanya agen penyebab penyakit di lingkungan rumah sakit.

Prioritas utama yang diinginkan oleh masyarakat dalam konteks layanan kesehatan rumah sakit adalah kualitas pelayanan, dan bukan hanya jumlahnya. Masyarakat percaya bahwa pemberian perawatan dan pengobatan yang tepat akan meningkatkan efektivitas layanan kesehatan serta memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan pasien di rumah sakit (Nafi'ah & Setiyanti, 2018).

Banyak kasus di Indonesia yang mencerminkan lemahnya pelayanan publik di rumah sakit. Sepanjang tahun 2022, BPJS Watch mencatat 109 kasus diskriminasi terhadap pasien BPJS, termasuk dalam pemberian obat, re-admisi, dan penonaktifan kepesertaan. Juru Bicara BPJS Kesehatan, Agustinus Fardiant, menyatakan bahwa meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi diskriminasi tersebut, kasus-kasus tersebut masih terus terjadi. Di tingkat puskesmas, diskriminasi sering terjadi dalam bentuk pemberian obat yang tidak sesuai dengan jatah, sehingga pasien terpaksa membeli obat tambahan dengan biaya sendiri. Sedangkan di rumah sakit, kasus yang paling banyak dilaporkan adalah re-admisi, di mana pasien yang belum sepenuhnya sembuh dipulangkan dan diminta kembali untuk perawatan lanjutan.

Selain itu, banyak pasien BPJS harus menunggu berjam-jam dalam antrian, baik untuk pelayanan di poli umum maupun pengambilan obat. Seorang pasien bahkan mengungkapkan pengalamannya harus menunggu sejak pagi hingga sore hanya untuk mendapatkan obat yang diperlukan, yang menimbulkan ketidaknyamanan dan kegelisahan (Firdausi, 2024).

Dari kasus tersebut terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dalam mencegah atau meminimumkan ketidakefektifan dalam pelayanan kesehatan. Faktor pertama yang mempengaruhi efektifitas pelayanan kesehatan adalah audit operasional. Audit operasional umumnya adalah bentuk audit yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut Wulandari (2017) dalam Amaliah, Andreas, dan AL (2020). Sebuah

rumah sakit dinilai efektif jika mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip dan asas-asas pelayanan publik. Pencapaian efektivitas pelayanan kesehatan meliputi alat medis yang memadai untuk mendukung kegiatan operasional di rumah sakit, maka dari itu rumah sakit dapat melakukan audit operasional untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan tujuan dalam memberikan layanan kesehatan dapat tercapai. Audit operasional juga bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengendalian internal disuatu perusahaan berfungsi. Pengendalian internal yang efektif memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

Faktor kedua yang diperlukan untuk memastikan efektivitas pelayanan terhadap operasional rumah sakit adalah penerapan pengendalian internal. Menurut Nafi'ah & Setiyanti (2018) pengendalian internal memiliki peran penting dalam operasional perusahaan, berfungsi untuk mengatur seluruh kegiatan di dalamnya. Tujuan dari penerapan pengendalian internal adalah untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi seluruh kegiatan, memastikan kesesuaian dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengendalian operasional memiliki dampak signifikan terhadap tata kelola suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, jika pengendalian internal perusahaan berjalan baik, maka tata kelola perusahaan juga akan menjadi baik.

Faktor ketiga yang berperan dalam mendorong peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan ialah motivasi kerja. Motivasi Kerja dapat dijelaskan sebagai dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang atau karyawan, yang memacu mereka untuk menjalankan suatu tindakan atau aktivitas. Dorongan ini bisa dipicu

keinginan untuk memperoleh kepuasan dan memenuhi tanggung jawab terhadap tanggung jawab yang diberikan (Botutihe, 2017).

Faktor keempat yang berperan juga dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan adalah *good clinical governance*. *Clinical Governance* adalah suatu struktur organisasi yang dapat dipertanggungjawabkan, bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan serta menerapkan standar pelayanan yang tinggi, dengan cara menciptakan suatu lingkungan yang mendukung pelaksanaan layanan klinis. NHS-UK Department of Health (1998) ;Ella dkk, (2015) dalam Riyasari & Arza (2020).

Penelitian ini yaitu pengabungan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Atika, Andreas dan AL Azhar 1 (2020) dan penelitian yang dilakukan oleh Winda dan Fefri (2020). Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Atika, Andreas dan AL Azhar 1 (2020) terdapat variabel independen termasuk audit operasional, pengendalian internal dan motivasi kerja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Winda dan Fefri (2020) terdapat variabel independen audit operasional, pengendalian internal dan *good clinical governance*. Berbeda dengan penelitian ini terdapat variabel independen termasuk audit operasional, pengendalian internal, motivasi kerja dan *good clinical governance*. Selain itu perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitiannya, yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Ampana di Kabupaten Tojo Una-Una.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik meneliti di RSUD Ampana sebagai objek penelitian karena ditemukan permasalahan yang sesuai dengan

judul penelitian dan didukung oleh berita dari tribunpalu.com menyebutkan bahwa pelayanan dirumah sakit tersebut mendapat sorotan negatif dan menjadi topik hangat di masyarakat pada tahun 2023.

## **1.2. Rumusaan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah audit operasional berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit?
2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan dirumah sakit?
4. Apakah *good clinical governance* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit?

## **1.3. Batasan masalah**

Adapun yang menjadi batasan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Objek penelitian ini yaitu dilakukan dirumah sakit RSUD Ampana di kabupaten Tojo una-una.
2. Variabel yang digunakan hanya menggunakan empat variabel yaitu audit operasional, pengendalian internal, motivasi kerja dan *good clinical governance*.

#### **1.4. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh audit operasional terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengendalian internal terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit.
4. Untuk menganalisis pengaruh *good clinical governance* terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit.

#### **1.5. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

##### **1. Manfaat teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit, akuntansi dan administrasi kesehatan khususnya mengenai dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Selain itu, diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang minat untuk meneliti dengan judul yang serupa mengenai faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, seperti audit operasional, pengendalian

internal, pengendalian internal, motivasi kerja dan *good clinical governance*.

## 2. Manfaat praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan rumah sakit, khususnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.