BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu organisasi perusahaan jasa yang memberikan jasa pelayanan sosial dibidang kesehatan. Rumah sakit merupakan bagian integral dari sistem kesehatan nasional yang mempunyai posisi yang strategis dalam mewujudkan derajat kesehatan bagi masyarakat yang menyangkut upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang harus dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan.

Dalam hal ini orang semakin menyadari arti pentingnya kesehatan, di sinilah peran sentral rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan seperti yang dipaparkan oleh WHO (World Health Organization) bahwa rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

Jumlah dan jenis pelayanan kesehatan sangat berkembang karena meningkatnya populasi, komunikasi yang semakin lancar, bergesernya pola penyakit dan sebagainya. Pelayanan kesehatan swasta akan lebih banyak dari pelayanan yang dikelola pemerintah dan rumah sakit pemerintah akan tampil bersaing terhadap swasta baik penampilan fisik, pelayanan dan kualitasnya. Perlunya pelayanan yang bermutu dan adanya iklim persaingan mengakibatkan rumah sakit harus dikelola secara profesional dan disokong oleh manajemen yang tangguh agar pelayanan kesehatan menjadi lebih efisien dan efektif dengan tetap menjaga mutu dan fungsi sosialnya sedang pengelolaannya berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi.

Berobat di rumah sakit bagi sebagian orang lebih praktis dan lebih nyaman. Ini karena dengan mengunjungi rumah sakit ada kelebihan dan kekurangan, serta ada keunggulan dan kelemahan.

Keunggulan dan kelemahan rumah sakit di Indonesia tentu berbeda disetiap rumah sakit, antar daerah satu dengan daerah lainnya di wilayah Indonesia. Ada yang memberikan pelayanan biasa, mengecewakan, tidak memenuhi syarat, istimewa, dan sebagainya. Semua tergantung dari SDM dan fasilitas yang ada di dalam rumah sakit tersebut. Biasanya yang menilai bagus dan tidak rumah sakit adalah masyarakat yang memanfaatkannya untuk berobat. Mereka lebih mengerti mengenai perlakuan dan pelayanan, dari pihak rumah sakit kepada dirinya.

Kekurangan dan kelemahan berobat di rumah sakit adalah harus meluangkan banyak waktu, karena harus mengantri dan menunggu perawatan.

Kelemahan lain adalah kita harus bercampur dengan orang lain yang juga sakit. Keunggulan berobat di rumah sakit adalah karena tempatnya yang luas, ada fasilitas rawat inap, banyak dokter spesialis, banyak dokter gigi, banyak poliklinik, ada fasilitas UGD (Unit Gawat Darurat) atau IGD (Instalasi Gawat Darurat), banyak perawat dan parkir yang luas. Kita juga dapat memanfaatkan fasilitas jika rumah sakit bekerja sama resmi dengan BPJS.

Di Indonesia sekarang ini telah memasuki musim peralihan, dari musim panas ke musim hujan. Masyarakat diimbau untuk menjaga perilaku bersih dan sehat (PHBS). Pasalnya, diperalihan musim seperti ini rentan sekali daya tahan tubuh menurun. Adapun penyakit yang biasa menyerang warga dimusim peralihan seperti ini adalah Demam Berdarah, Ispa dan Diare. Karena sumber-sumber penyakit harus dibasmi, seperti pembasmian nyamuk Aedes Aegypti yang menjadi penyebab demam berdarah, Salah satu langkah jitu untuk bisa mensosialisasikan program-program dinas kesehatan atau puskesmas dengan menghidupkan jejaring kesehatan sampai pada level dasar.

Di Kabupaten Karawang sendiri tuntutan perkembangan sarana kesehatan didorong pula oleh semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk, seperti pada tahun 2018 jumlah penduduk Kabupaten Karawang sebanyak 2.225.383 jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.142.884 jiwa, dan perempuan sebanyak 1.082.499 jiwa. Seiring dengan pertumbuhannya jumlah penduduk yang semakin meningkat maka sarana-sarana kesehatan yang tersedia di Kabupaten Karawang juga harus senantiasa ikut berkembang. Dibawah ini merupakan data lembaga pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Karawang, berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang.

Tabel 1.1

Jumlah Sarana Kesehatan di Kabupaten Karawang Tahun 2014

NO	Sarana	Jumlah
1	RSUD KABUPATEN	1 BUAH
2	RS Swasta	18 Buah
3	RS Bersalin	1 Buah
4	Puskesmas	50 Buah

5	Puskesmas Pembantu	70 Buah
6	Pusling dan Kendaraan Operasional	373 Buah
7	PONED	28 Buah
8	Posyandu	2.255 Buah
9	Rumah Besalin	0
10	Apotik	-
11	Balai Pengobatan Mata	1 Buah
12	Balai pengobatan Khusus	2 Buah
13	Balai Pengobatan Umum (Klinik Pratama)	291 Buah
14	Balai Pengobatan Perusahaan	0
15	Gudang Farmasi	1 Buah

Sumber data : Dinas Kesehatan Kab. Karawang

Salah satu rumah sakit swasta dikabupaten Karawang adalah rumah sakit Islam merupakan rumah sakit dengan kualifikasi kelas C. Dalam pelayanannya mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas serta menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

Salah satu rumah sakit swasta dikabupaten Karawang adalah rumah sakit Lira Medika merupakan rumah sakit dengan kualifikasi kelas C. Dalam pelayanannya mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas serta menampung pelayanan rujukan dari puskesmas.

Menurut data yang diperoleh jumlah pasien rawat inap di rumah sakit Lira Medika rata-rata 5,730 orang per tahun. Sedangkan kapasitas tempat tidur inap untuk kelas I ada 12 ruangan, kelas II ada 52 ruangan, dan kelas III ada 52 ruangan. Perawatan kamar untuk setiap kelas hampir sama diminati oleh pengunjung, namun persediaan kamar untuk kelas I terbatas karena rata-rata kelas I digunakan untuk jaminan PNS. Namun volume kedatangan pasien yang meningkat tidak merubah harga kamar yang dibebankan kepada pasien.

Adapun pengguna kamar rawat inap rumah sakit Lira Medika sebagai berikut:

Tabel 1.2

Pengguna Kamar Rawat Inap Rumah Sakit Lira Medika

BPJS	Kelas		
	I	II	III
Mandiri	-	√	-
PBI	-	-	√
PPU	-	√	-
PNS	√	-	-
TNI/POLRI	√	-	-

Sumber : Data Sekunder rumah sakit Lira Medika 2017

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, menunjukkan bahwa pengguna kamar rawat inap untuk BPJS Mandiri adalah kelas II, BPJS Penerima Bantuan iuran (PBI) adalah kelas III dan BPJS Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan TNI/POLRI Kelas I.

Rumah sakit Lira Medika yang hadir dengan visi dan misi menjadikan Menjadi Pusat Rujukan Rumah Sakit di Karawang dan daerah sekitarnya dan Memberikan Pelayanan Kesehatan Prima oleh SDM yang Profesional dan Kompeten dibidangnya.

Dari berbagai faktor yang telah dipaparkan di atas maka rumah sakit Lira Medika sebagai salah satu lembaga kesehatan di Kabupaten Karawang selalu berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan yang ada pada rumah sakit Lira Medika adalah tersedianya fasilitas ruang rawat inap yang terdiri dari beberapa kelas ruang perawatan, dimana tiap kelas memiliki fasilitas dan pelayanan yang berbeda. Dibawah ini merupakan harga kamar untuk rawat umum dan anak.

Tabel 1.3

Harga ruang rawat inap rumah sakit Lira Medika

Tipe Kamar	harga Kamar
Kelas 3	200.000
Kelas 2	450.000
Kelas 1	575.000
VIP	975.000

S VIP	1.360.000
Presidentsuite	2.000.000

Sumber : Data sekunder rumah sakit Lira Medika 2017

Harga yang berlaku di rumah sakit Lira Medika baik rawat inap maupun rawat jalan mengandung banyak faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik faktor internal maupun faktor eksternal, semuanya itu harus diperhitungkan dengan baik termasuk mengenai biaya-biaya operasional.

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. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan mutu organisasi. Efisiensi menurut Lawrence B. Sawyer, Mortimer A, James H. (2005:211) berarti meminimalkan kerugian atau penghamburan tenaga ketika memberikan dampak, menghasilkan atau memfungsikan. Pengertian efektivitas menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009:179) adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Audit internal 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. Dengan diterapkannya audit operasional auditor mampu melihat sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan. 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. Menurut pendapat Alvin A. Arens, Elder dan Beasley (2008:17) audit operasional digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode organisasi. Pada akhir audit operasional, manajemen mengharapkan saran-saran untuk memperbaiki operasi yang dijalankan oleh instansi telah dilakukan secara efektif dan efisien. Hal ini dilakukan agar perusahaan tersebut dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan mudah.

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 keefektifitasan 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 kesalahan yang terjadi pasti dapat di minimalisir sehingga ketika pelayanan kesehatan tidak efektif dapat diketahui dengan cepat dan juga dapat diambil tindakan-tindakan perbaikan sedini mungkin.

Pengendalian internal dapat dilakukan oleh tim SPI dari perusahaan itu sendiri. Tentu saja mereka lebih mengetahui seluk beluk perusahaan dan bukan hal yang sulit untuk melakukan evaluasi jika terjadi hal yang dirasakan mengganjal. Pengendalian internal yang dilakukan oleh SPI juga sebagai salah satu bentuk preventif yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi ketidakefektifan yang terjadi pada perusahaan.

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. 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.

Bentuk pelayanan optimal rumah sakit dapat ditentukan melalui indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM bidang kesehatan telah diatur dalam format standar SPM memuat 3 materi pokok yaitu, rincian kewenangan, jenis pelayanan, dan indikator pencapaian atau penyelesaian dan aktivitas pelayanan kesehatan yang dilakukan. Standar pelayanan minimal kesehatan merupakan standar pelayanan publik untuk menjamin minimum pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh masyarakat dari Pemerintah, salah satunya lewat rumah sakit Lira Medika Karawang.

Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit menetapkan suatu harga tertentu. Besar harga biasanya akan berbanding lurus dengan tingkat pelayanan yang diberikan. harga rumah sakit merupakan suatu elemen yang

amat esensial bagi rumah sakit yang tidak dibiayai penuh oleh pemerintah atau pihak ketiga. Rumah sakit swasta, baik yang bersifat mencari laba maupun yang nirlaba harus mampu mendapatkan biaya untuk membiayai segala aktifitasnya dan untuk dapat terus memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitarnya. Rumah sakit pemerintah yang tidak mendapatkan dana yang memadai untuk memberikan pelayanan secara cuma-cuma kepada masyarakat, juga harus menentukan harga pelayanan. Harga rumah sakit sendiri telah ditetapkan oleh pemerintah yang tertuang dalam SK Menteri Kesehatan atau Peraturan Daerah. Penggunaan akuntansi sektor publik diperlukan untuk mengetahui harga yang seharusnya diberikan kepada masyarakat atas jasa yang mereka terima sehingga dapat menutupi pengeluaran.

Rumah sakit mempunyai beberapa sumber pendapatan. Dan pendapatan terbesar rumah sakit berasal dari pelayanan rawat inapnya. Dari pemanfaatan teknologi tersebut mengakibatkan biaya operasional yang dikeluarkan rumah sakit menjadi besar yang nantinya akan berdampak pada harga rawat inap yang tinggi, sehingga untuk mengendalikan biaya tersebut, pihak rumah sakit memerlukan sistem akuntansi yang tepat dalam metode perhitungan penentuan biaya guna menghasilkan informasi biaya yang akurat berkenaan dengan biaya aktivitas pelayanannya. Melihat kecenderungan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pola harga pelayanan rumah sakit sudah tidak relevan lagi dengan kondisi sekarang, dimana harga kebutuhan alat dan bahan kesehatan serta bahan-bahan untuk kebutuhan operasional rumah sakit terus meningkat. Oleh karena itu rumah sakit Lira Medika melakukan audit internal, penulis mencoba melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul:

"Efektivitas Audit Internal Terhadap Pelayanan dan harga Rawat Inap Pada Rumah Sakit Lira Medika "

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan pokok yang penulis teliti adalah:

1. Bagaimana Efektivitas pelayanan rawat inap menurut rumah sakit Lira Medika?
2. Bagaimana audit internal harga rawat inap yang diterapkan di rumah sakit Lira Medika?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini akan dibatasi tentang beberapa permasalahan sebagai berikut

1. Penelitian ini berada dalam kajian audit internal.
2. Tema Kajian dibatasi pada audit Internal terhadap pelayanan rawat Inap pada rumah sakit Lira Medika Karawang pada periode 2018.

3. Penelitian ini dilakukan pada instalasi rawat inap dengan memfokuskan pada pelayanan dan harga rawat inap.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana tersebut diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Efektivitas pelayanan rawat inap dan harga yang berlaku pada rumah sakit Lira Medika.
2. Mengetahui audit internal pelayanan dan harga rawat inap menurut rumah sakit Lira Medika

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai kalangan baik para akademis maupun bagi praktisi, yang antara lain sebagai

berikut :

1. Peusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai Efektivitas audit internal pelayanan dan harga rawat inap yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil sebuah keputusan terkait pengendalian internal harga pada rawat inap.

2. Univeristas

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ketepatan dalam mengambil kepustakaan dan di jadikan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

3. Penulis

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan mengenai praktek akuntansi yang terjadi di lapangan dengan menerapkan ilmu yang telah diterima dari perkuliahan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan mengenai latarbelakan masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka

Bab ini berisi penjelasan mengenai konsep-konsep pengendalian internal tentang pelayanan dan harga rawat inap dan pemilihan dari seluruh anggota populasi

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai jenis penelitian yang dilakukan, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, data penelitian teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini berisi penjelasan tentang sejarah rumah sakit Lira Medika, visi dan misi, tujuan, jenis pelayanan dan struktur organisasi Rumah Sakit Lira Medika.

BAB V Kesimpulan

Bab ini berisi penjelasan tentang Efektivitas audit internal, dan hasil pengendalian internal terhadap pelayanan dan harga rawat inap.

BAB VI Penutup

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang diharapkan berguna bagi perusahaan.