

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan globalisasi mengharuskan melakukan percepatan penyusunan. Perkembangan ini yang mengarah pada efek besar kepada Kesehatan penduduk untuk mendukungnya. Di hal lain, berbagai kondisi social termasuk kondisi perekonomian mengarah pada tingkat Kesehatan yang tinggi penduduknya masih sangat rendah. Pada tahun 2010 persentase Kesehatan masyarakat Indonesai peringkat 110 di antara 172 negara yang ada didunia (Ratnamiasih,dkk 2012). Situasi tingkat Kesehatan msyarakat tergolong rendah berarti rumah sakit itu belum berjalan dengan semestinya.

Rumah sakit adalah beberapa contoh dari Lembaga di bidang Kesehatan yang sudah berjalan dalam bidang jasa. Rumah sakit saat ini memegang kedudukan yang mendasari dalam pentingnya pelaksanaan kualitas layanan Kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat. Pentingnya pelaksanaan itulah yang membuat agar rumah sakit dapat menyediakan kualitas layanan sebaik-baiknya. Fungsi utama keberadaan rumah sakit adalah upaya pemulihan dan penyembuhan yang merupakan salah satu mata rantai utama bagi pelayanan kesehatan (Churiyah, 2007). Saat ini dalam bidang kesehatan, layanan rumah sakit berkembang sangat pesat. Masyarakat tidak hanya memprioritaskan jumlah rumah sakit, namun

kualitas pelayanan rumah sakit juga salah satu yang menjadi prioritas utama bagi semua orang.

Rumah sakit juga memiliki tugas yang sangat penting yaitu memberikan layanan yang terbaik kepada para pasiennya. Dalam hal ini agar memberikan kesan yang bagus dan baik terhadap pasien rumah sakit (Tandi, 2020). Layanan rumah sakit sendiri tidak hanya ditujukan kepada pasien namun juga di tujukan kepada perawat atau tenaga medis yang bekerja di rumah sakit. Jika suatu rumah sakit memiliki layanan kualitas yang canggih dan bagus itu juga mempermudah perawat atau tenaga medis dalam melakukan pekerjaannya. Perawat dan tenaga medis di rumah sakit juga diharuskan meningkatkan kualitas layanan yang ada di rumah sakit.

Terdapat 2 jenis layanan dalam rumah sakit yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Layanan yang didapatkan jika di rumah sakit umum yaitu semua bidang kesehatan, sedangkan layanan didapatkan jika di rumah sakit khusus yaitu hanya satu bidang Kesehatan atau faktor yang mengkhususkan saja. Contohnya dapat dilihat dari jenis penyakitnya yang pasien alami. Kualitas dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat.

Menurut Wahlers dalam jurnal Tandi (2020) Strategi kualitas layanan yang tepat dan akurat, jika direncanakan dan diterapkan dengan baik, merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan kompetitif perusahaan. Layanan yang ada di rumah sakit juga memberikan dampak yang positif bagi pihak rumah sakit itu sendiri. Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit mengatur

peningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit diharuskan memenuhi 20 kewajiban yang telah ditetapkan. Tidak hanya itu, terdapat 8 hak yang dimiliki oleh rumah sakit (Kusumaningrum, 2019). Jika rumah sakit memikul beban kewajiban atau telah diberi hak untuk mengelola layanan Kesehatan dengan baik, pastinya pasien juga harus menanggung kewajiban kepada rumah sakit atau diberikan persamaan hak. Hubungan hukum tersebut telah di setujui oleh rumah sakit sebagai pemberi layanan dan pasien sebagai penerima layanan.

Peran penting rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan tentunya menjaga dan meningkatkan standar mutunya agar dapat memenuhi kewajibannya memberikan layanan kepada pasien (Kusumaningrum, 2019). Rumah sakit memiliki layanan Kesehatan yang diselenggarakan dan dikelola oleh pemerintah, rumah sakit ini memberikan layanan Kesehatan semua jenis penyakit mulai dari yang bersifat dasar, spesialistik, dan subspeialistik. Rumah sakit adalah organisasi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pekerjaan kesehatan masyarakat dan kesehatan tingkat perseorangan dengan mengutamakan promosi dan tindakan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit dipimpin oleh seorang kepala rumah sakit atau direktur rumah sakit.

Dalam memberikan layanan Kesehatan, islam juga mengajurkan untuk pegawai rumah sakit dalam memperlakukan pasien dengan baik atau memberikan layanan yang terbaik. Maka dengan demikian pada hakikatnya ia telah berbuat baik kepada dirinya sendiri. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Qur'an surat Al-Isra' ayat 7 :

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيُسْتَوْأَوْ جُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya: *Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam mesjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai. (Q.S. Al-Isra: 7).*

Di era yang sangat modern ini, teknologi informasi tidak bisa dihindari. Dengan kemajuan teknologi informasi, pengaksesan terhadap data atau informasi yang tersedia dapat berlangsung dengan cepat, efisien serta akurat. Peran teknologi dalam aktivitas manusia saat ini begitu besar. Berkat berbagai teknologi manusia bisa melakukan apapun dengan cukup mudah. Hal ini juga berdampak pada keinginan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas seiring dengan kemajuan teknologi. Pada zaman revolusi pada saat ini mengharuskan kita untuk memajukan perkembangan teknologi bersamaan dengan cepatnya informasi yang ada. Adanya teknologi informasi saat ini diinginkan layanan menjadi lebih simple dan memudahkan untuk pasien dan pegawai di rumah sakit tersebut (Indarwati, 2017).

Teknologi informasi ini sudah lama digunakan di bidang kesehatan. Sistem Informasi rumah sakit memegang peranan yang penting dalam layanan klinis dan administrasi. Pengelolaan informasi yang terdapat pada rumah sakit mulai menggunakan sistem berbasis elektronik atau yang biasa disebut dengan SIMRS (Setyawan, 2016). SIMRS ini dapat mendukung pengambilan keputusan contohnya dalam hal layanan rumah sakit. Pada tahun 1969 teknologi informasi ini telah digunakan di Amerika Serikat. Di tahun 1998, cara untuk menetapkan strategi peningkatan kualitas di Amerika Serikat menemukan salah satu inti dari kasus ini adalah peran teknologi informasi dan komunikasi yang terdapat pada bagian utuh dari meningkatkan kualitas. Dalam melakukan pemanfaatan teknologi informasi yang cocok dan pas di bidang Kesehatan tentunya mendapatkan manfaat yang terlihat jelas dalam meningkatkan kualitas layanan Kesehatan, tentunya hal ini di rasakan oleh berbagai negara tidak hanya di negara Indonesia saja.

Pegawai adalah komponen utama layanan Kesehatan, karena pegawai sering ditemukan dengan pasien dan komunikasi langsung dengan pasien selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu (Indarwati, 2017). Perkembangan teknologi informasi di Indonesia saat ini belum banyak digunakan oleh pegawai terutama dalam layanan rumah sakit. Penyebab nya seperti pegawai belum awam dengan adanya teknologi yang sudah maju dan kurang memiliki jaringan internet yang cukup memfasilitasi. Dalam hal ini pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam kualitas layanan di rumah sakit.

Pemanfaatan informasi merupakan sebuah teknologi yang berguna dalam mengolah data, seperti memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, serta memanipulasi data dengan berbagai cara agar menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi bisnis maupun pemerintahan (Husna, 2017). Penggunaan aplikasi di segala jenis bidang ialah hal yang memang dibutuhkan dan diharuskan pada rumah sakit untuk mendapatkan informasi yang terbaru dan terkini. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, rumah sakit perlu melakukan aktivitas yang berkaitan dengan sistem aplikasi berbasis komputer sehingga dapat menyelesaikan masalah dengan lebih cepat, tepat, efektif, dan efisien pada saat melakukan segala aktivitas. Maka dari itu pengaruh teknologi informasi di rumah sakit sangat mempengaruhi kualitas layanan yang ada pada rumah sakit.

Pengendalian internal juga sangat penting dalam kegiatan meningkatkan kualitas layanan perusahaan (Tandi,2020). Fungsi dari pengendalian internal yaitu dapat mengontrol semua aktivitas yang tersedia didalam rumah sakit. Tujuan pengendalian internal di rumah sakit adalah guna mengevaluasi tingkat efektivitas dan efisiensi semua aktivitas, terlepas apa salah satu tujuannya memenuhi atau tidak. Jika kontrol rumah sakit itu lemah, jadi sangat mungkin kesalahan juga dapat menyebabkan penurunan efektivitas layanan medis.

Pengendalian internal yang baik dari suatu perusahaan mempengaruhi tata Kelola organisasi yang baik juga. Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 77 tahun 2015 yaitu tentang pedoman penyelenggaraan rumah sakit

yang pengelolaan rumah sakit telah disesuaikan dengan standar medis. Tentunya dengan adanya pengelolaan rumah sakit yang bagus tidak akan pernah lepas dari etika yang telah dianut oleh organisasi yang ada di rumah sakit. Komponen lain yang mendukung pencapaian tujuan organisasi adalah etika bisnis organisasi dalam rumah sakit.

Pengendalian internal yang lemah menyebabkan sulitnya mendeteksi kecurangan pada proses akuntansi sehingga bukti audit yang diperoleh dari data akuntansi menjadi tidak kompeten (Winidyaningrum, 2010). Pengendalian internal dapat dikendalikan oleh tim sistem pengendalian internal atau biasa disebut dengan SPI dari rumah sakit itu sendiri. Dikarenakan tim SPI sendiri tahu lebih banyak mengenai rumah sakit dan akan mempermudah untuk menilai apakah ada yang salah apa tidak. Pengendalian internal yang telah digunakan oleh SPI di rumah sakit juga merupakan suatu Langkah preventif untuk mengurangi ketidakgunaan pada rumah sakit. Perusahaan yang bergerak dibidang Kesehatan memang membutuhkan pengaruh pengendalian internal salah satunya rumah sakit.

Terkait isu-isu strategis yang ada pada kualitas layanan rumah sakit di Kota Magelang yaitu berdasarkan hasil penelitian evaluasi terhadap pelayanan masih belum berjalan sebagaimana mestinya meskipun cara dan pola kerja sudah baik. Evaluasi terhadap kompetensi petugas medis telah bekerja sesuai dengan kapasitas yang dimiliki, meskipun masih ada keluhan masyarakat mengenai sikap kurang ramahnya petugas medis. Isu-isu yang dialami pada bidang kesehatan di Kota Magelang perlu diantisipasi karena dapat menurunkan derajat atau standar

kesehatan, fasilitas yang kurang mendukung untuk masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit. Isu-isu strategis yang dialami rumah sakit di Kota Magelang harus secepatnya diatasi agar Kesehatan di Kota Magelang memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sekitar, sehingga dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat menjadi nyaman dan percaya menggunakan fasilitas pada rumah sakit di Kota Magelang (Ernanto, 2018).

Dari banyaknya orang yang mendapati gangguan Kesehatan untuk kasus kualitas layanan rumah sakit yang buruk, dengan begitu perlu dilakukan langkah yang tepat untuk memecahkan masalah tersebut. Jika masyarakat hendak memperoleh layanan rumah sakit yang bermutu tinggi harus didapatkan dari fasilitas perawat, dokter, dan karyawan rumah sakit yang baik dan telah memadai untuk masyarakat, sehingga dapat menerjang kepuasan pasien pada layanan medis rumah sakit.

Selain pemanfaatan teknologi informasi dan pengendalian internal saja masih ada kompetensi yang mempengaruhi kualitas layanan rumah sakit. Tentunya berbicara tentang kompetensi pada suatu rumah sakit. Kompetensi biasanya diartikan sebagai gabungan dari berikut ini Pengetahuan, keterampilan dan perbuatan atau tingkah laku Karyawan, memungkinkan mereka untuk melaksanakan pekerjaannya (Suaedi, 2017). Kompetensi sumber daya manusia bukan hanya untuk melayani pasien nya saja namun juga dilihat dari beberapa aspek keahlian dan pengetahuan yang dimilikinya.

Kompetensi yaitu sebuah fitur karyawan seperti motivasi, sifat, keahlian, kesadaran diri, peran sosial yang akan menghasilkan kinerja yang efektif atau menjadi meningkat (Suaedi, 2017). Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa ini bukanlah masalahnya. Hanya ada satu faktor, tetapi ada serangkaian faktor kemampuan untuk membedakan kinerja Lebih baik dari kinerja rata-rata. Pengetahuan adalah kunci utama pegawai untuk memperoleh pendidikan yang wajar. Pada dasarnya standar memiliki batas minimum layanan rumah sakit dan tingkat pendidikan pegawai yang telah ditentukan sesuai dengan jenis rumah sakit.

Keterampilan adalah perwujudan dari perjalanan pengalaman seseorang dan untuk itu sering-seringlah melakukan keterampilan ini (Agustiana, 2009). Semakin lama, semakin sering pegawai bertindak, semakin mahir keterampilan mereka. Beberapa rumah sakit memiliki fasilitas yang lengkap, namun pegawainya kurang ramah, kejam dan tidak ramah kepada pasien atau calon pasien, pasien atau calon pasien pasti ingin segera meninggalkan tempat tersebut dan pulang dalam keadaan seperti itu. Dalam hal ini rumah sakit masih belum memuaskan.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan selain pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian internal, dan kompetensi yaitu kompensasi. Kompensasi adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan karena telah memenuhi tugas, kewajiban, dan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya dengan tujuan untuk mencapai tujuan perusahaan (Ihsan dkk, 2018). Kompensasi itu sendiri sangat penting bagi karyawan, karena besaran kompensasi mencerminkan standar pengukuran nilai kerja karyawan, yaitu rekan kerja, keluarga

dan masyarakat. Kompensasi ini menekankan bahwa hanya berlaku hubungan kerja antara seseorang dengan perusahaan atau organisasi.

Jika karyawan dibayar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka di tempat kerja, mereka akan bekerja secara aktif. Gaji yang meliputi reward, dan leadership opening masih belum merata. Hal ini dapat dilihat karena imbalan yang diterima oleh staf di ruang kelas pertama lebih kecil daripada imbalan yang diterima oleh staf di ruang perawatan biasa. Kriteria menjadi direktur ruang perawatan memenuhi syarat tetapi tidak diajukan, ada kesalahan yang sama tetapi diberikan teguran yang berbeda, yang akan mempengaruhi motivasi pegawai. Kompensasi itu terdiri dari kompensasi finansial dan non finansial (Arristra, 2016).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengendalian Internal, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kualitas Layanan Rumah Sakit”**. Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian yang sudah dilakukan oleh Noor dkk (2013), Suaedi (2017), dan Sudaryanto dkk (2008). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu adanya penambahan variabel pengendalian internal, kompetensi, dan kompensasi sebagai variabel independen, serta objek penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu tersebut.

B. Rumusan Masalah

Dengan dijabarkan latar belakang diatas maka dapat ditarik perumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit di Kota Magelang ?
2. Apakah pengendalian internal berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit di Kota Magelang ?
3. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit di Kota Magelang ?
4. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit di Kota Magelang ?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit di Kota Magelang.
2. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa pengendalian internal berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit di Kota Magelang.

3. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit di Kota Magelang.
4. Untuk menguji dan memutuskan bukti empiris bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit di Kota Magelang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman untuk menambah ilmu dalam bidang akuntansi yang khususnya tentang kualitas laporan keuangan di Rumah Sakit Umum.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat mengenai transparansi dalam kualitas layanan pada rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

b. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta saran perbaikan, guna meningkatkan kualitas layanan.

c. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pemerintahannya.

d. Bagi Pihak Lain Yang Terkait Dan Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya, yang akan terus dilakukan perbaikan untuk penelitian berikutnya.