

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang diiringi dengan naiknya taraf hidup masyarakat tentu menuntut kualitas pelayanan kesehatan yang baik, kualitas pelayanan kesehatan yang baik senantiasa membentuk nilai efisiensi dalam pemenuhan kesejahteraan kesehatan masyarakat. Naiknya derajat manusia diukur berdasarkan angka kemiskinan, seiring dengan berjalannya waktu angka kemiskinan yang ada di Indonesia sebenarnya menunjukkan penurunan. Hal ini telah dinyatakan Rahayu (2020), yang menjelaskan perbandingan data tiga bulanan tahun 2019 pada situs resmi Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia (www.bps.go.id). Pemenuhan kesejahteraan kesehatan yakni pasien datang ke rumah sakit untuk berobat harus mendapatkan hak nya untuk diperlakukan dengan semestinya dari para tenaga medis, demi menunjang kesehatan yang akan didapat. Hal ini dipertegas dengan pernyataan yang berbunyi “jika pelayanan yang diberikan tenaga medis kepada pasien tidak diperlakukan dengan semestinya maka dikhawatirkan pasien akan mendapatkan proses pengobatan malpraktik” (Ratnamiasih et al., 2012). Selanjutnya tidak hanya pasien mendapatkan pengobatan yang dapat menyembuhkan dari penyakit yang telah dialami, namun segala bentuk pelayanan yang baik maupun buruk atas diberikannya oleh pihak rumah sakit tentu nya merepresentasikan prioritas pasien dalam mempercayai atau memilih instansi rumah sakit tertentu.

Al-Qur'an Surah An-Nahl Ayat 97 menjelaskan bagaimana seseorang seharusnya bekerja:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً
طَيِّبَةً^ط وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ^{٩٧}

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.

Kandungan Qur'an Surah An-Nahl Ayat 97 tersebut memiliki pesan bahwa ketika seseorang melakukan pekerjaan sebagai profesinya, maka lakukanlah sebaik mungkin. Seseorang yang melakukan pekerjaan dengan baik maka akan mendapatkan balasan yang baik, namun ketika seseorang melakukan dengan sebaliknya maka orang tersebut akan mendapatkan balasan sesuai yang dilakukannya. Sama halnya ketika seseorang yang bekerja sebagai tenaga medis di rumah sakit, tentu orang tersebut harus dapat memberikan pelayanan kesehatan bagi orang yang membutuhkan secara baik dan layak.

Pernyataan mengenai “pelayanan yang baik maupun buruk atas diberikannya oleh pihak rumah sakit” telah diperkuat oleh Rahmawati (2017), bahwasannya mengenai pernyataan tersebut masyarakat yang berperan selaku pasien rumah sakit tidak hanya menilai dari apa yang telah mereka dapatkan, yang mereka dapatkan yaitu kualitas tenaga medis sebagai perantara penyembuh atas penyakit yang sedang dialami pasien. Masyarakat juga menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien.

Rumah sakit memiliki beberapa versi definisi, pertama menurut Adisasmito (2008), menyatakan rumah sakit adalah sebuah institusi yang unik karena banyak hal yang tidak sama jika dibandingkan dengan institusi yang lain, serta rumah sakit merupakan badan yang padat karya dan rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan rujukan yang di dalamnya tingkat pertama, kedua, hingga ketiga. Definisi lain menjelaskan mengenai rumah sakit secara spesifik berkaitan dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dinyatakan Piyajeng & Wibowo (2017), bahwa rumah sakit adalah tempat kegiatan operasional dalam bentuk pelayanan kesehatan melalui BPJS. Beberapa versi definisi rumah sakit di atas dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa institusi rumah sakit sangatlah berperan utama dalam memberikan solusi dari masalah kesehatan yang timbul ditengah kehidupan manusia. Agar rumah sakit berperan memberikan solusi kesehatan masyarakat, di dalamnya terdapat upaya kesehatan seperti “kegiatan pemeliharaan, peningkatan pelayanan kesehatan dan adanya fasilitas berupa tempat bagi jalannya kegiatan tersebut” (Rahmawati, 2017).

Hal serupa mengenai upaya kesehatan telah dinyatakan oleh peneliti lain, bahwa segala upaya yang dilakukan tenaga medis yang ada di rumah sakit merupakan pencapaian tujuan mensejahterakan kesehatan ditengah – tengah masyarakat (Dwi Septianingsih et al., 2014). Pernyataan yang dinyatakan Dwi Septianingsih et al. (2014), mengenai upaya kesehatan sudah semestinya pihak rumah sakit melakukan pertimbangan berupa program pelayanan yang diberikan kepada pihak pasien. Bentuk pelayanan medis secara langsung (*Direct Medical Care*) ataupun dengan bentuk berupa pelayanan fasilitas, merupakan tanggung jawab atas manajemen internal rumah sakit yang bersangkutan.

Rahmawati (2017), telah menyatakan bahwa, kondisi kerugian yang dialami Indonesia salah satu nya adalah karena permasalahan pengelolaan pelayanan kesehatan. Melalui situs resmi BPK pada tahun pertengahan tahun 2014 Indonesia mengalami kerugian 30,7 triliun atas permasalahan tersebut di atas. Ditambah dengan adanya kasus sebanyak 14.584 yang melibatkan sektor BPJS, sesuai pernyataan Rahmawati (2017) hal ini dapat terjadi karena lemahnya sektor pengendalian intern. Sehingga dengan pernyataan di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan BPJS belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Demikian juga dipertegas sesungguhnya sosialisasi BPJS yang diberikan masih belum memadai, khususnya mengenai sosialisasi dari teknis penggunaan BPJS bagi peserta yang ingin menggunakannya (Rahmawati, 2017).

Peneliti pun menemukan kejadian hampir serupa dengan kasus di atas, kejadian tersebut ketika orang tua peneliti ingin mendapatkan pelayanan BPJS yang tidak serta merta dapat langsung memilih instansi pelayanan kesehatan yang diinginkan. Namun dalam proses pelayanan akan dipilih sesuai rujukan yang telah terdaftar sebagai rekomendasi dari BPJS, dengan yang telah peneliti sampaikan dapat dikatakan pelayanan yang diberikan BPJS masih belum efisien. Hal – hal yang masih tidak efisien tersebut dikhawatirkan dapat berdampak panjang dan khususnya ketika pasien ingin mendapatkan penanganan segera atas tindakan medis dan kemudian tidak dapat dilakukan segera, maka dikhawatirkan kesehatan yang dialami oleh pasien justru bertambah parah atau bahkan tidak tertolong.

Berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit khususnya dalam menanggapi pelayanan BPJS, diperlukan juga sebuah sektor audit operasional (Dwi Septianingsih et al., 2014). Audit operasional diperlukan karena di dalam sebuah proses pelayanan pasien oleh rumah sakit tentu melewati banyak proses, dimulai dari pasien datang, proses administrasi, mendapatkan pelayanan kesehatan, obat – obatan, hingga pasien kembali pulang ke rumah. Proses – proses tersebut sangat diperlukan audit operasional agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

Pengendalian internal berfungsi pada instansi pelayanan kesehatan sebagai pedoman dalam menjalankan suatu kegiatan agar terhindar dari salah saji. Pengendalian internal berisi peraturan yang mengatur aktivitas kegiatan agar terhindar dari bentuk kesalahan, baik kesalahan kecil hingga yang besar. Jika kesalahan terjadi, maka dapat menimbulkan ketidakefektifan dalam berbagai hal termasuk efektivitas pelayanan rumah sakit. Pengendalian internal yang kuat sangat dibutuhkan diberbagai instansi jika ingin semuanya berjalan dengan baik, efisien dan efektif. Diperkuat dengan pernyataan bahwa pengendalian internal sangat dibutuhkan dalam suatu instansi atau perusahaan karena pengendalian internal dapat mengatur pekerjaan yang terjadi di dalamnya agar terhindar dari kesalahan yang sangat berpotensi timbul dari permasing individu atau kelompok (Riyasari dan Arza, 2020). Penelitian Piyajeng & Wibowo (2017) menyatakan bahwa pengendalian internal jika dibuat secara baik, maka tata kelola organisasi yang dimiliki oleh suatu instansi atau perusahaan akan mengikuti dengan baik juga.

Etika lembaga tentu terdapat dalam instansi rumah sakit, dengan adanya etika lembaga di dalam suatu instansi atau perusahaan maka dapat dikatakan perusahaan tersebut sudah benar – benar menjalankan pekerjaannya sesuai dengan porsinya. Banyak aturan etika lembaga yang harus dibentuk, karena dengan etika lembaga seorang individu atau kelompok dapat terhindar dari kegiatan yang tidak sesuai dengan norma dan aturan masyarakat yang tentu merugikan banyak orang. Pernyataan serupa telah dinyatakan bahwa etika memengaruhi seberapa besar efektivitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien (Rahmawati, 2017). Etika lembaga pun dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh suatu instansi yang ada telah menerapkan etika, baik secara eksplisit atau implisit dalam mengambil suatu tindakan (Koonmee et al., 2010).

Kompensasi kinerja merupakan bentuk variabel independen yang dikembangkan sebagai saran dari peneliti terdahulu yaitu Rahmawati tahun 2017. Peneliti terdahulu menduga bahwa variabel terkait merupakan faktor lain yang dapat memengaruhi untuk efektivitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Melalui penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian atas saran yang diberikan dan penelitian ini dilakukan karena adanya hasil yang tidak konsisten dari beberapa penelitian yang telah dilakukan terdahulu. Penelitian Rahmawati (2017), menunjukkan bahwa beberapa variabel independen seperti audit operasional, pengendalian internal dan etika lembaga tidak memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan Piyajeng & Wibowo (2017), menunjukkan sebaliknya jika dibandingkan dengan penelitian Rahmawati (2017), variabel seperti audit operasional, pengendalian internal, etika lembaga memiliki pengaruh.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan Rahmawati pada tahun 2017. Bentuk kontribusi untuk pembeda dalam penelitian ini yaitu dilakukan uji beda untuk variabel dependen antara responden rumah sakit yang memiliki status rumah sakit umum daerah dengan rumah sakit milik swasta. Hal ini dipertimbangkan oleh peneliti karena adanya dugaan perbedaan pelayanan kesehatan pasien BPJS antara dua jenis status rumah sakit tersebut, pernyataan terkait pun telah diperkuat oleh temuan dari peneliti lain. Peneliti tersebut menyatakan bahwa menemukan pernyataan dari salah satu anggota Advokasi BPJS Watch bahwa kerap ditemukan diskriminasi tentang pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dari jenis rumah sakit yang berbeda dan adanya kasus yang serupa di beberapa temuan berita melalui media yang peneliti temukan. Jenis rumah sakit dalam penelitian yaitu rumah sakit umum daerah dengan rumah sakit milik swasta, rumah sakit umum daerah sering kali ditemukan adanya diskriminasi, sedangkan rumah sakit milik swasta umumnya mendapatkan pelayanan yang baik (Piyajeng & Wibowo, 2017). Alasan berikut di atas yang memotivasi peneliti untuk menulis serta meneliti atas penelitian ini.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan audit operasional, pengendalian internal, etika bisnis lembaga rumah sakit dan kompensasi kinerja dalam memengaruhi efektivitas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien BPJS dengan area yang telah ditentukan. Manfaat penelitian ini adalah diharapkan pihak rumah sakit yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti mendapatkan manfaat yang positif atas saran yang membangun dari hasil penelitian. Manfaat yang didapat tersebut tentunya berupa konsentrasi pada efektivitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien BPJS. Selanjutnya bagi peneliti lain yang meneliti pada pembahasan yang sama, diharapkan dapat menemukan literasi yang lebih dari yang sudah ada sekarang. Sehingga dapat lebih mudah saat mencari pembahasan serupa, kontribusi yang peneliti berikan yaitu perbedaan tempat yang akan diteliti, penambahan variabel independen sesuai dengan anjuran yang diberikan oleh peneliti yang peneliti replikasi dari Rahmawati (2017), dan dilakukannya uji beda untuk membuktikan terdapat atau tidak perbedaan antara rumah sakit umum daerah dengan swasta atas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS.

Sehingga dari penjelasan yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH AUDIT OPERASIONAL, PENGENDALIAN INTERNAL, ETIKA BISNIS LEMBAGA RUMAH SAKIT, KOMPENSASI KINERJA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN BPJS PADA RUMAH SAKIT”** studi empiris dilakukan pada rumah sakit yang ada pada kawasan Cilacap Jawa Tengah dan DIY.

B. BATASAN MASALAH

Penjelasan bagian batasan masalah yaitu mengenai peneliti hanya akan meneliti beberapa variabel independen dalam penelitian, yaitu variabel independen untuk memengaruhi variabel dependen “efektivitas pelayanan pasien BPJS pada rumah sakit”. Ketika variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen peneliti dapat menjelaskan hubungannya masing - masing. Variabel yang memengaruhi dalam penelitian antara lain: *Audit Operasional (OA)*, *Pengendalian Internal (IC)*, *Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit (IBE)* dan *Kompensasi Kinerja (PC)*.

C. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah Audit Operasional berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS ?
2. Apakah Pengendalian Internal berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS ?
3. Apakah Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS ?
4. Apakah Kompensasi Kinerja berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS ?
5. Apakah terdapat perbedaan pelayanan kesehatan pasien BPJS antara RSUD dengan RS Swasta ?

D. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh hubungan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS.
2. Untuk mengetahui pengaruh hubungan Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS.
3. Untuk mengetahui pengaruh hubungan Etika Bisnis Lembaga Rumah Sakit terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS.
4. Untuk mengetahui pengaruh hubungan Kompensasi Kinerja terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pelayanan kesehatan pasien BPJS antara RSUD dengan RS Swasta.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Secara Teori

Diharapkan memberikan manfaat bagi penelitian yang selanjutnya, khususnya untuk topik serupa. Ketika peneliti selanjutnya membutuhkan literasi, maka penelitian ini memberikan manfaat berupa hasil literasi yang lebih banyak dari yang sudah ada sebelumnya.

2. Manfaat Secara Praktik

a. Manfaat untuk Peneliti

Peneliti melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan yang lebih dalam atas materi kuliah yang sudah ditempuhnya, materi tersebut khususnya dalam ranah audit yang pengaruh hubungannya terhadap efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien BPJS.

b. Manfaat untuk pihak Rumah Sakit

Rumah sakit yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti akan mendapatkan manfaat yang positif atas saran yang membangun dari hasil penelitian ini. Manfaat yang didapat tersebut tentunya berupa konsentrasi pada efektivitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien anggota BPJS.

