

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia medis saat ini sudah sangat pesat, dilihat dari segi pelayanan maupun penemuan dalam bidang kesehatan. Pemerintah memiliki kebijakan tersendiri dalam pendirian rumah sakit, poliklinik dan puskesmas yang telah merambah ke daerah seluruh Indonesia. Masyarakat tidak hanya melihat dari sebuah kuantitas tempat pelayanan tetapi kualitas dari pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Masyarakat cenderung akan memilih balai pengobatan yang memiliki kualitas dan kuantitas terbaik menurut mereka.

Dalam perkembangannya, sebuah pelayanan kesehatan bukan hanya untuk melakukan pengobatan saja, tetapi juga menyentuh dimensi lain dalam diri pasien, meliputi emosi, psikologi, spiritual hingga faktor lingkungan. Pola berpikir dari masyarakat juga telah berubah dalam hal kesehatan. Masyarakat dibuat semakin intens untuk melakukan pengecekan pada kesehatan mereka.

Pada setiap divisi di Rumah Sakit Airlangga telah ditekankan pada norma-norma, seperti norma kesopanan, kejujuran dan keadilan tanpa membedakan-pasien satu dengan lainnya. Dalam standar operasional prosedur di Rumah Sakit Airlangga, pelayanan dikatakan berkualitas ketika para karyawan mampu memberikan pelayanan optimal yang berdasar pada “*customer care*” misalnya pada bagian *front office* mampu memberikan

informasi yang tepat dan akurat, mampu mengatasi komplain *customer*. Pada bagian keperawatan mereka juga mampu memberikan pelayanan prima, dimana dalam menangani pasien satu dengan yang lain selalu ramah, tanggap, dan juga luwes. Mampu melayani pasien dan pengunjung dengan sopan dan nyaman juga telah dilakukan oleh *security*. Selain itu pada bagian instalasi farmasi mampu memberi ketepatan dan kecepatan saat melayani pasien tentu dengan keramah tamahan. Dengan begitu maka Rumah Sakit Airlangga dapat dikatakan mampu melayani dengan sepenuh hati.

Menurut Arens, Elder dan Beasley dalam buku berjudul Auditing dan Jasa Assurance (2011:4) audit adalah sebuah pengumpulan data yang dilakukan oleh auditor serta mengevaluasi bukti mengenai sebuah informasi yang digunakan untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Whittington, O. Ray dan Kurt Pann, (2012:4) Audit dilakukan untuk penyelidikan dan mencari catatan akuntansi serta bukti yang mendukung laporan keuangan. Auditor akan memperoleh pemahaman dan kesimpulan mengenai pengendalian internal perusahaan dengan memeriksa dokumen, mengamati aset-aset yang ada di perusahaan, membuat pertanyaan didalam dan diluar perusahaan, serta melakukan prosedur lain, auditor mengumpulkan bukti yang diperlukan untuk menentukan apakah sebuah laporan keuangan menyediakan informasi yang cukup melengkapi gambaran posisi laporan keuangan perusahaan dan kegiatan selama periode diaudit.

Menurut Agoes (2012:11) menyatakan bahwa, “Audit operasional adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk mengetahui kegiatan operasi pada perusahaan, yang di dalamnya terdapat kebijakan akuntansi dan kebijakan operasional yang telah ditentukan oleh manajemen, untuk mengetahui apakah kegiatan operasi tersebut sudah berjalan efektif, efisien, dan ekonomis.” Beberapa tujuan audit operasional menurut Tunggal (2012:4) yaitu, mengungkapkan kekurangan dan ketidakberesan dalam setiap unsur yang diuji oleh audit operasional dan untuk menunjukkan perbaikan apa yang dimungkinkan untuk memperoleh hasil terbaik dari operasi yang bersangkutan, dan untuk membantu manajemen mencapai administrasi operasi yang efisien.

Audit operasional digunakan untuk mengidentifikasi sebuah kegiatan, program yang ada pada perusahaan, serta aktivitas yang terjadi yang memerlukan perbaikan dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi agar pengelolaan kegiatan, program, serta aktivitas yang ada diperusahaan dapat dan mampu dilaksanakan secara efisien dan efektif. Sasaran pada Audit Operasional adalah kegiatan, aktivitas, program pada perusahaan yang diidentifikasi memerlukan perbaikan atau peningkatan dalam segi efesiensi dan efektivitasnya.

Ruang lingkup pada audit operasional meliputi seluruh aspek dalam kegiatan yang ada di manajemen. Ruang lingkup tersebut dapat mencakup seluruh kegiatan dan program atau hanya mencakup bagian, elemen, dan dimensi tertentu dari suatu kegiatan atau program.

Pada dasarnya Rumah Sakit Airlangga juga membutuhkan suatu sistem manajemen yang dapat mengarah pada pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan. Pada Rumah Sakit Airlangga terdapat manajemen yang bertanggung jawab atas pengendalian Perencanaan, Organisasi, dan pengarahan aktivitas-aktivitasnya. Dalam hal ini Rumah Sakit Airlangga membutuhkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* untuk menjadikannya sebuah acuan dalam suatu korporasi yang digunakan untuk menjalankan operasional hariannya agar dapat berjalan lancar. Adapun ke lima prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. *Transparency* (keterbukaan informasi)

Secara sederhana bisa diartikan sebagai keterbukaan informasi. Di dalam prinsip *Transparency*, perusahaan dituntut harus menyediakan informasi yang akurat, dan tepat waktu kepada segenap stakeholders-nya.

Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (*Management Information System*) untuk menunjang efektivitas dalam hal penelusuran permasalahan di sekitar kinerja, penilaian kinerja, serta pengambilan keputusan yang efektif. (Valery G. Kumaat, 2010).

2. *Accountability* (akuntabilitas)

Akuntabilitas adalah sebuah kejelasan fungsi, struktur, dan system pertanggungjawaban pada perusahaan. Prinsip ini harus diterapkan secara efektif dikarenakan supaya adanya kejelasan fungsi, struktural, kewajiban dan wewenang antara dewan komisaris, direksi perusahaan, dan pemegang saham.

Dalam hal ini sebuah bentuk tanggung jawab korporasi yang diwujudkan untuk menyediakan perangkat pengawasan secara komprehensif serta siap untuk digugat sesuai peraturan dan regulasi yang berlaku diterapkan dengan cara seorang auditor eksternal harus dievaluasi berdasarkan azas profesionalisme bukan sekedar referensi pihak yang berpengaruh. (Valery G. Kumaat, 2010).

### 3. *Responsibility* (pertanggung jawaban)

Bentuk pertanggung jawaban perusahaan terhadap peraturan yang berlaku, diantaranya; masalah pajak, hubungan industrial, kesehatan dan keselamatan kerja, perlindungan lingkungan hidup, memelihara lingkungan bisnis yang kondusif bersama masyarakat dan sebagainya. Penerapan prinsip ini, perusahaan diharapkan sadar akan pentingnya kegiatan operasionalnya, perusahaan mempunyai peran untuk bertanggungjawab kepada *shareholder* juga kepada *stakeholders*-lainnya.

Prinsip *Responsibility* mempunyai peluang penciptaan lapangan kerja, serta nilai tambah bagi masyarakat di mana bisnis mendapatkan manfaat dari seluruh aktivitasnya. (Valery G. Kumaat, 2010)

### 4. *Independency* (kemandirian)

Prinsip ini mengacu supaya perusahaan dapat mengelola secara professional tanpa adanya benturan kepentingan serta tanpa tekanan atau intervensi dari pihak manapun serta dari benturan kepentingan yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Untuk meningkatkan prinsip *independency* dalam mengambil keputusan, perusahaan hendaknya menegaskan beberapa aturan, pedoman, dan praktek terutama pada tingkat Dewan Komisaris dan Direksi yang oleh Undang-Undang diberi amanat untuk mengurus perusahaan dengan sebaik-baiknya.

5. *Fairness* (kesetaraan dan kewajaran)

Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak *stakeholder* sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. *Fairness* diharapkan menjadi faktor pendorong untuk dapat memberikan pengakuan dan perlakuan yang adil di antara banyaknya benturan kepentingan dalam perusahaan.

Di dalam perusahaan penyajian informasi secara *full disclosure* menyangkut setiap materi yang relevan bagi para pemegang saham termasuk aspek remunerasi para komisaris atau direksi. Serta pemberlakuan pedoman perilaku perusahaan (*Corporate Code Of Conduct*), termasuk bagi para anggota Dewan Komisaris dan Dewan Direksi.

Dari ke lima prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* tersebut diharapkan rumah sakit Airlangga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan tujuan untuk menjamin agar tujuan rumah sakit Airlangga tercapai dengan penggunaan sumberdaya seefisien mungkin. Diharapkan juga rumah sakit Airlangga dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* mampu mengembangkan dan meningkatkan

nilai perusahaan mempertahankan keeksistensinya di dalam bidang kesehatan.

Dalam kenyataannya, di rumah sakit Airlangga masih dijumpai penyelewengan atas dasar-dasar prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*. Kurangnya keefektifan pada sistem penggajian yang masih kurang efisien karena kurangnya sumber daya manusia yang mengelola keuangan sehingga mempengaruhi divisi lain untuk ikut turun tangan dalam mengelola gaji karyawan. Hal ini mempengaruhi keakuntabilitas perusahaan karena ketidakjelasan fungsi dan struktur yang akan dipertanggung jawabkan kepada *stakeholder*. Selain itu, kurangnya pertanggung jawaban pada salah satu divisi yang bertugas dilapangan menyebabkan terjadinya piutang yang tidak tertagih dari rumah sakit lain.

Disisi lain untuk dapat mengembangkan nilai-nilai perusahaan masih terdapat kendala untuk terus mempertahankan keeksistensian rumah sakit Airlangga dibidang kesehatan dikarenakan belum ada ada BPJS yang bisa digunakan di rumah sakit Airlangga. Dalam hal ini akan mempengaruhi nilai tambah pada rumah sakit Airlangga dikarenakan mayoritas seluruh rumah sakit di area Jombang sudah menggunakan BPJS. Rumah Sakit Airlangga belum bisa menggunakan BPJS dikarenakan belum memenuhi syarat dan ketentuan BPJS yang telah digunakan oleh pemerintah, seperti kamar tidur yang belum mencukupi dan beberapa persyaratan lainnya. Adanya upaya-upaya untuk terus menambah nilai pada perusahaan dan mempertahankan keeksistensian rumah sakit Airlangga terus dilakukan. Namun, dengan

banyaknya poli-poli spesialis yang ada di rumah sakit airlangga mampu memberikan nilai tambah perusahaan untuk menjaga keeksistensianya walaupun belum adanya BPJS di rumah sakit Airlangga. Selain itu, ketidakjelasan fungsi dan struktural pada bagian *Information and Technology* mempengaruhi keakuntabilitas yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

Penelitian yang dilakukan oleh Farisa Lailatul Maharani, Saptarina Prita DS, Siti Maria W dengan judul Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada Devisi Pelayanan Medis di Rumah Sakit Jember Klinik pada tahun 2015 dan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati Andika Rusli (2014) Pengaruh Audit Kinerja Terhadap Penerapan *Good Corporate Governance* pada Kab.Luwu memiliki persamaan topik, yaitu sama-sama membahas tentang prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dan pengendalian audit operasional. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Farisa Lailatul Maharani, Saptarina Prita DS, Siti Maria W pada Rumah Sakit Jember Klinik di tahun 2015 dan Rahmawati Andika Rusli pada Kab. Luwu pada tahun 2014 sedangkan pada penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Airlangga Jombang pada tahun 2018.

Diiringi dengan terus meningkatnya nilai tambah pada rumah sakit Airlangga akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Tidak hanya itu rumah sakit Airlangga juga memberikan pelayanan-pelayanan prima untuk memberikan kepuasan tersendiri kepada seluruh pasien, keluarga pasien, pengunjung dan siapapun yang berkepentingan di dalam rumah sakit

Airlangga. Hal ini diyakini akan memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa rumah sakit Airlangga dapat diandalkan dan dipercaya melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini peran serta audit operasional sangat berpengaruh untuk terus mengawasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* di rumah sakit Airlangga, sehingga dalam penelitian ini penulis mengangkat judul proposal skripsi “*Audit Operasional dalam Implementasi Hospital Governance pada Rumah Sakit Airlangga Jombang*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana audit operasional dapat mengimplementasikan *hospital governance* pada proses penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* di Rumah Sakit Airlangga.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yaitu tahun data penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pada tahun 2017.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran audit operasional dalam membantu rumah sakit Airlangga menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Bagi Penulis**

Penelitian ini digunakan oleh penulis untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan akan bidang audit operasional dan penerapannya pada prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada sebuah rumah sakit serta implikasi yang bisa digunakan di teori dan praktiknya.

### **1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Airlangga**

Diharapkan adanya penelitian ini dapat membantu Rumah Sakit Airlangga agar dapat mengoptimalkan perusahaan untuk terus menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* melalui audit operasional serta dapat mendorong Rumah Sakit Airlangga terus melakukan perbaikan dan mengevaluasi segala kekurangan untuk terus mempertahankan keeksistensian Rumah Sakit Airlangga.