

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Audit merupakan suatu proses pengumpulan data, penilaian ataupun pengevaluasian yang dilakukan untuk menilai sesuatu apakah telah sesuai dengan kriteria yang mendasarinya. Audit terdiri dari beberapa macam seperti audit keuangan, audit kepatuhan dan audit operasional. Di sini, penulis tertarik untuk membahas mengenai audit operasional. Audit operasional merupakan audit yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Efisiensi digunakan untuk sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya. Efisiensi dan efektivitas ini merupakan hal yang sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja pelayanan suatu organisasi.

Audit operasional merupakan tinjauan dari penilaian efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan atau prosedur kegiatan, dimana pemeriksaan ini dilaksanakan dengan disertai tanggung jawab untuk mengungkapkan dan memberikan informasi kepada manajemen mengenai masalah operasi dan membantu manajemen dalam memecahkan berbagai masalah tersebut dengan

merekomendasikan berbagai tindakan perbaikan yang dibutuhkan. Audit operasional sebagai bagian dari fungsi pengendalian merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Audit operasional berfokus pada evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas organisasi. Dengan diterapkannya audit operasional maka auditor dapat melihat sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai dan apakah kegiatan operasi perusahaan telah dilakukan secara efektif dan efisien. Menurut pendapat Peter A. Phyr, yang dikutip oleh Nugroho Widjayanto dalam, menyatakan bahwa “Pemeriksaan Operasional adalah suatu tinjauan dan penilaian efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan atau prosedur-prosedur kegiatan. Pemeriksaan ini dilaksanakan dengan disertai tanggung jawab untuk mengungkapkan dan memberikan informasi kepada manajemen mengenai berbagai masalah operasi, meskipun tujuan utama sebenarnya adalah untuk memecahkan berbagai masalah dengan merekomendasikan berbagai tindak lanjut yang diperlukan” (2001:16).

Audit operasional sangat penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan-kebijakan dan kegiatan organisasi apakah sudah tepat atau memerlukan adanya perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan organisasi tersebut. Praktek audit operasional secara umum biasanya dilaksanakan oleh auditor internal walaupun tidak menutup kemungkinan dilakukan oleh auditor pemerintah maupun auditor eksternal. Audit operasional memiliki posisi strategis dalam mewujudkan

suatu organisasi untuk memiliki keunggulan bersaing. Hal ini relevan dengan karakteristik dari audit operasional yaitu menilai dan memperbaiki metode dan kinerja perusahaan, melalui standar kehematan, efisiensi, efektivitas dengan orientasi masa depan (Kusmayadi,2008:2). Dengan demikian, audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan, apakah suatu perusahaan telah menjalankan operasionalnya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan atau tidak. Apabila suatu perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku maka akan berimbas pada menurunnya kinerja perusahaan.

Kasus yang terjadi pada Kimia Farma, Bank Negara Indonesia dan kasus Bank Rakyat Indonesia menunjukkan lemahnya aspek pengendalian yang dijalankan perusahaan sehingga prosedur baku dan kebijakan yang telah ditetapkan tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Fakta lain yang mengindikasikan terjadinya praktik tidak sehat yaitu pada PT Dirgantara Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kerugian perusahaan, tahun 1997 mengalami kerugian 332 milyar rupiah, tahun 1998 kerugiannya naik sebesar 282,65% atau menjadi sebesar 858,3 milyar rupiah, tahun 1999 turun menjadi 75,4 milyar rupiah sebagai akibat dilaksanakannya restrukturisasi dan pada tahun 2001 mengalami kerugian sebesar 74,7 milyar rupiah. Terjadinya kecurangan atau praktik bisnis yang tidak sehat dalam kasus tersebut dapat dianalogikan sebagai kebocoran sumber daya perusahaan yang berakibat

terjadinya inefisiensi dan tidak efektifnya operasional perusahaan bahkan secara akumulasi dapat menyebabkan kebangkrutan (Kusmayadi, 2008:2).

Melihat kondisi pada saat ini, audit operasional sangat diperlukan tidak hanya pada perusahaan ataupun organisasi yang berorientasi laba. Namun, audit operasional juga diperlukan pada organisasi nirlaba, seperti pada rumah sakit, lembaga pendidikan, panti jompo ataupun panti asuhan. Dalam penelitian ini, penulis akan membahas mengenai audit operasional di rumah sakit. Karena, melihat kondisi saat ini dimana aktivitas yang sangat tinggi, pola hidup yang tidak sehat serta beragamnya jumlah makanan dan kurangnya olahraga mempengaruhi kesehatan suatu masyarakat. Sehingga kebutuhan akan dunia kesehatan bertambah, hal ini mendorong perkembangan medis yang begitu pesat, baik dari sisi pelayanan maupun penemuan-penemuan dalam pengobatan serta sisi teknologi pada dunia medis.

Rumah sakit adalah institusi atau organisasi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas secara komprehensif dan juga dalam penyelenggaraan pelatihan untuk para dokter dan para medis serta pengembangan penelitian. Ekspektasi masyarakat terhadap rumah sakit sangat tinggi, dimana masyarakat berharap rumah sakit dapat menyembuhkan penyakit dan menyelamatkan hidup mereka. Dengan adanya harapan yang besar ini, maka didirikanlah rumah sakit umum milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Kebijakan pemerintah tentang pendirian rumah sakit, poliklinik dan puskesmaspun merambah ke berbagai daerah. Masyarakat tidak hanya memperhatikan kuantitas saja, tetapi juga kualitas yang diberikan

oleh rumah sakit menjadi prioritas utama dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal. Rumah sakit yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat juga perlu diadakan audit operasional, karena manajemen rumah sakit harus dapat menciptakan serta mendorong pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, baik itu dari segi pelayanan, kinerja pegawai, persediaan obat-obatan dan alat-alat medis yang memadai serta kegiatan operasional lainnya. Berdasarkan hal tersebut manajemen rumah sakit perlu mendorong efektivitas pelayanan kesehatan masyarakatnya, untuk meningkatkan kinerja pelayanan dari rumah sakit tersebut. Audit operasional diperlukan manajemen rumah sakit ini dalam pengelolaan pelayanan kesehatan.

Dilihat dari kondisi masyarakat pada saat ini yang sering bermasalah dalam hal kesehatan, pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit sangat diperlukan. Pelayanan yang berkualitas bisa didapatkan dari kinerja para pegawai rumah sakit yang baik, fasilitas yang tersedia dalam menunjang setiap pekerjaan, serta penggunaan bahan-bahan secara efektif dan efisien. Sangat penting bagi pihak manajemen untuk mengevaluasi kembali apa yang menyebabkan beberapa masyarakat merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan tersebut.

Di sini peneliti menggunakan audit operasional sebagai alat analisa karena lebih memfokuskan pada pengevaluasian efisiensi dan efektivitas rumah sakit yang dapat mempengaruhi kinerja dari pihak rumah sakit tersebut. Dengan diterapkannya audit operasional ini, maka auditor dapat melihat sejauh mana rumah sakit telah beroperasi, apakah telah dilaksanakan evaluasi

secara efektif dan efisien. Untuk menjamin adanya efisiensi dan efektivitas operasi-operasi rumah sakit, maka perlu dijalankan suatu pengendalian. Dengan adanya pengendalian dan digunakannya pengendalian tersebut diharapkan semua aktivitas rumah sakit dapat dijalankan dengan efektif dan efisien serta sesuai dengan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, agar dapat mencapai tujuan rumah sakit. Masyarakat merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan rumah sakit, walaupun satuan pengawas intern (SPI) sudah berjalan tetapi kinerjanya masih kurang baik. Pengendalian dan pengawasan yang dimaksud itu adalah satuan pengawas intern (SPI) atas instalasi farmasi, karena aktivitas penyediaan obat-obatan, penyimpanan persediaan, serta penyaluran obat-obatan merupakan hal yang sangat penting dalam memperlancar aktivitas di rumah sakit.

Untuk melaksanakan tugas sesuai SK Menkes RI No.983/Menkes/X1/92 tentang pedoman organisasi rumah sakit umum, maka rumah sakit menjalankan beberapa fungsi, satu diantaranya adalah fungsi menyelenggarakan pelayanan medik dan non medik, pelayanan penunjang medik meliputi pelayanan diagnostik dan terapeutik. Farmasi merupakan salah satu dari layanan penunjang medik terapeutik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara menyeluruh. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan departemen yang dipimpin oleh apoteker, bertanggung jawab untuk pengadaan, penyimpanan, distribusi obat, meningkatkan penggunaannya di rumah sakit, serta memberi informasi dan menjamin kualitas pelayanan yang berhubungan dengan penggunaan obat. Semua

instalasi yang ada di rumah sakit berkoordinasi dengan instalasi farmasi yang menyediakan kebutuhan obat dan alat kesehatan. Sehingga keberadaan instalasi farmasi di rumah sakit sangatlah penting. Hal tersebut terkait dengan fungsi dari instalasi farmasi itu sendiri yaitu: (1) usaha pengadaan, distribusi dan pengawasan semua obat-obatan, (2) evaluasi dan penyebaran informasi secara luas tentang obat-obatan beserta penggunaannya untuk staf rumah sakit dan pasien dan (3) memantau dan menjamin kualitas penggunaan obat. Pelayanan farmasi meliputi penyediaan dan distribusi semua pembekalan farmasi termasuk pemberian informasi yang dapat menjamin kualitas pelayanan yang berhubungan dengan penggunaan obat, oleh karena itu memerlukan kegiatan monitoring yang cukup ketat. Karena monitoring merupakan upaya untuk memantau atau menilai pola penggunaan obat.

Monitoring seharusnya dilakukan oleh kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) dengan cara memantau atau menilai pola penggunaan obat serta upaya-upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu, kersionalan penggunaan obat di instalasi farmasi. Untuk memantau penggunaan obat, melalui pelaporan sehingga pengendalian distribusi obat dapat diketahui. Apabila kegiatan monitoring dilakukan dengan baik, kegiatan manajemen khususnya perencanaan dapat dilakukan dengan tepat. Salah satu pelayanan medik yang terdapat dalam rumah sakit adalah rawat inap. Rawat inap adalah merupakan kegiatan pelayanan terhadap pasien yang masuk rumah sakit, yang menempati tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya. Bagian rawat inap

mempunyai kedudukan yang sangat penting di rumah sakit dalam rangka menyelenggarakan fungsi utamanya. Hal ini disebabkan karena unit rawat inap merupakan ciri khas rumah sakit, bila unit ini tidak ada, instalasi kesehatan tersebut bukanlah suatu rumah sakit, memerlukan tenaga dalam jumlah besar serta melibatkan semua profesi yang ada di rumah sakit beserta peralatan-peralatannya, merupakan sumber pendapatan dan sumber pengeluaran terbesar di rumah sakit. Sehingga monitoring distribusi obat perlu dilakukan.

Monitoring distribusi penggunaan obat oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Bethesda Yogyakarta dilakukan kepala bidang penunjang. Khususnya monitoring distribusi penggunaan obat di rawat inap dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui distribusi obat berdasarkan tingkat penggunaan obat menurut pasien, tingkat penggunaan obat berdasarkan tingkat urutan penggunaan paling banyak sampai tingkat penggunaan obat paling sedikit digunakan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Kusmayadi (2008) dengan menggunakan obyek penelitian yang berbeda yaitu pada Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Kontribusi penelitian ini adalah melengkapi hasil penelitian sebelumnya dengan melakukan penelitian pada perusahaan nirlaba.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“ANALISIS AUDIT OPERASIONAL ATASKINERJA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA”**.



## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Adanya kasus beberapa perusahaan tidak melaksanakan operasionalnya sesuai prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan.
2. Masyarakat merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan rumah sakit.
3. Instalasi farmasi belum melakukan audit operasional secara maksimal.

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar lebih fokus dalam penulisan ilmiah ini penulis hanya membatasi masalah pada salah satu bagian departemen pada rumah sakit. Penulis membatasi penelitian ini pada analisis audit operasional atas kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Pertimbangannya, Instalasi Farmasi Bethesda Yogyakarta sebagai Instalasi penyedia obat-obatan merupakan bagian cukup penting dalam pelayanan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian pada latar belakang masalah di atas, maka masalah yang akan menjadi topik bahasan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana analisis audit operasional atas kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis audit operasional atas kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian berikutnya.

#### 2. Manfaat Praktis:

##### a. Bagi Penulis

Manfaat yang dapat di ambil dari penulisan ilmiah ini adalah dapat menambah pengetahuan mengenai audit operasional khususnya pada ruang lingkup rumah sakit.

##### b. Bagi Universitas

Penulisan ilmiah ini diharapkan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa yang mempunyai minat untuk meneliti pengaruh audit operasional terhadap kinerja di instalasi farmasi rumah sakit umum.

c. Bagi Pihak Manajemen Rumah Sakit

Penulisan ilmiah ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk perkembangan yang lebih lanjut mengenai kinerja pelayanan pegawai di rumah sakit tersebut serta mengambil tindakan-tindakan koreksi yang dibutuhkan pada Instalasi Farmasi.