BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas ialah sebuah lembaga kesehatan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa kesehatan. Dalam hakikatnya puskesmas merupakan pusat suatu pelayanan kesehatan, pembangunan kesehatan serta peran pembinaan masyarakat dalam bidang kesehatan (Malingkas et al., 2018). Bukan hanya persoalan mengenai kuantitas saja tetapi kualitas dari pelayanan puskesmas juga menjadi sorotan masyarakat. Maka sebab itu, kualitas pelayanan kesehatan dari puskesmas menjadi perihal penting yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pada perihal ini, peran puskesmas di masyarakat sangat penting, oleh karena itu puskesmas diharapkan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas yang baik akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Tuntutan pada tiap puskesmas guna menghasilkan pelayanan kesehatan yang baik, diadakan acara monitoring serta penilaian terhadap kegiatan operasional yang sudah dilaksanakan oleh puskesmas, yakni berwujud audit operasional. Atas dasar itu, puskesmas mengadakan audit operasional untuk mengevaluasi kegiatan operasional yang telah berjalan agar digunakan untuk perbaikan atas pelayanan ke masyarakat dengan baik, efektif dan efisien. Kemudian hasil dari audit operasional bisa digunakan untuk perbaikan kegiatan operasional sehingga puskesmas bisa selalu memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat (Nafi'ah & Setiyanti, 2018).

Untuk dapat melaksanakan audit operasional serta menilai puskesmas tersebut berjalan secara baik, maka dibutuhkan seorang auditor yang independen dan kompeten dibidangnya. Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan puskesmas dengan baik yaitu dengan melakukan umpan balik pasien atas apa dan bagaimana dari pelayanan puskesmas tersebut kepada pasien dan menjadi penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas (Dora et al., 2019). Hasil dari audit operasional sangat

dibutuhkan oleh manajemen puskesmas untuk memperbaiki kegiatan operasional yang telah berjalan serta dapat mencapai tujuan pelayanan kesehatan (Arvianita, 2015).

Hal yang sangat utama dalam menjalankan kegiatan operasional puskesmas yaitu pengendalian internal. Fungsi dari pengendalian internal di puskesmas yakni guna melakukan pengendalian kegiatan operasional yang berada dalam puskesmas. Tujuan pengendalian internal di puskesmas yaitu mengukur tingkat efektivitas maupun efisiensi dari seluruh kegiatan operasional di puskesmas apakah telah sesuai terhadap tujuan. Pengendalian internal dilaksanakan oleh tim pengendalian internal dari puskesmas tersebut. Pengendalian internal yang dilaksanakan oleh SPI merupakan salah satu langkah untuk mencegah ketidakefektifan sebuah pelayanan yang terjadi di puskesmas (Nafi'ah & Setiyanti, 2018).

Fenomena terjadinya kasus tentang lemahnya pelayanan publik di Indonesia sudah terjadi sejak tahun 2016 salah satunya yaitu laporan warga Kelurahan Jatiasih, Kota Bekasi atas kekecewaannya terhadap lemahnya pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Jatiasih belum memenuhi harapan masyarakat. Selain terjadinya adu mulut antara petugas puskesmas terhadap pasien, puskesmas juga sering tutup lebih awal sehingga pelayanan kepada pasien tidak maksimal. Hal tersebut telah diakui oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Bekasi terkait minimnya pelayanan di puskesmas dan akan memperbaiki pelayanan serta tidak segan untuk memberi sanksi tegas terhadap puskesmas yang tidak melayani pasien dengan maksimal (Ansori, 2016).

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik meneliti di Puskesmas Kota Bekasi Timur karena hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa memang beberapa pelayanan di Puskesmas Kota Bekasi Timur masih kurang memuaskan pasien. Untuk dapat mencapai tujuan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan baik, maka puskesmas harus menjaga kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan (Malingkas et al., 2018).

Perbedaan dari penelitian ini terhadap penelitian yang dilaksanakan oleh (Endani, 2019) yaitu penelitian (Endani, 2019) dilakukan pada tahun 2019 sedangkan penelitian ini dilaksanakan ditahun 2022. Perbedaan selanjutnya yaitu di tempat lokasi

penelitian, penelitian yang akan dilakukan berada di puskesmas Kota Bekasi Timur, sedangkan lokasi penelitian yang telah dilakukan oleh (Endani, 2019) di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pringsewu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Endani, 2019) menggunakan teori stakeholders, sedangkan penelitian ini menggunakan teori stewardship yaitu berhubungan dengan puskesmas sebagai instansi publik yang berperan sebagai steward yang melayani publik dengan penuh keramahan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, penulis ingin melakukan studi terkait **“Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Pasien”**.

1.2 Rumsan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang sudah dijabarkan, maka rumusan masalahnya ialah :

1. Apakah audit operasional berdampak bagi efektivitas pelayanan pasien ?
2. Apakah pengendalian internal memiliki pengaruh bagi efektivitas pelayanan pasien ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini yakni :

1. Guna mengetahui apakah audit operasional memiliki pengaruh bagi efektivitas pelayanan pasien.
2. Guna mengetahui apakah pengendalian internal memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Kegunaan teoritis dari penelitian ini semoga mampu menjadi sebuah rujukan bagi para peneliti yang berkaitan dengan masalah audit operasional.
2. Kegunaan praktis diharapkan bisa memberi saran untuk pengelola puskesmas serta pemangku kebijakan guna mengevaluasi kebijakan pengendalian internal

serta sistem audit operasional untuk menaikkan dan mengatasi efektivitas pelayanan pasien.

3. Dapat memberikan informasi mengenai audit operasional.