

PERANAN AUDIT MANAJEMEN DALAM MENILAI EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PELAYANAN TERHADAP PASIEN DI DEPARTEMEN BEDAH RUMKITAL DR. RAMELAN SURABAYA

Ayu Puspa Yunita

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ayupuspa.yunita@gmail.com

I.B.K. Bayangkara

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

bhayangkara@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the role of management audits in assessing the effectiveness and efficiency of service to patients in the surgical department Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. This research is a case study with qualitative descriptive method through interview, observation and questionnaire. The effectiveness and efficiency of services to patients is analyzed and evaluated by comparing the criteria, causes, effects and providing recommendations. Based on the result of the research, it can be conclude that the activity or service activity in Departement of Surgery has been run efficiently but not yet effective because the waiting time of elective surgery of spine surgery patient not yet in accordance with predefined time standard.

Keywords: Management Audit, Effectiveness and Efficiency of Surgical Service.

ABSTRAK,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, peranan, manajemen audit dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan pada pasien di bagian bedah RSUD dr. Ramelan Surabaya. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan metode deskriptif kualitatif, melalui wawancara, observasi dan angket. Keefektifan dan, efisiensi, dari, pelayanan kepada pasien dianalisa dan, dievaluasi dengan membandingkan, kriteria, penyebab, efek dan pemberian rekomendasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kegiatan atau kegiatan pelayanan di Bagian Ilmu Bedah telah berjalan dengan efisien tetapi belum efektif karena, waktu tunggu operasi elektif pasien bedah tulang belakang belum sesuai dengan yang telah ditetapkan. , standar waktu.

Kata kunci: Audit Manajemen, Efektifitas dan Efisiensi, Pelayanan Bedah.

PENDAHULUAN

Rumah sakit pada dasarnya dituntut untuk menjadi organisasi jasa yang berfokus pada pelanggannya sehingga harus memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Efektivitas pelayanan kesehatan seperti perawatan dan pengobatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rumah sakit. Rumah sakit juga dituntut untuk menciptakan pelayanan yang baik, untuk menciptakannya diperlukan serangkaian kegiatan berupa pemeriksaan dan evaluasi dari kegiatan, program dan aktivitas yang dilakukan

rumah sakit berupa audit manajemen. Dan nantinya hasil audit manajemen tersebut dapat digunakan untuk bahan perbaikannya ke depan sehingga rumah sakit akan selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu permasalahan yang terdapat pada rumah sakit adalah pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan pada rumah sakit dapat dinilai dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Dari banyaknya masalah di rumah sakit mengenai kualitas pelayanan yang buruk maka sangat dibutuhkan tindakan yang tepat untuk mengatasinya. Saat ini masyarakat sangat ingin mendapatkan pelayanan rumah sakit yang berkualitas yang tentu saja didapat dari kinerja seluruh personil di rumah sakit fasilitas yang memadai, efisiensi dan efektifitas pelayanan yang ada sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas secara singkat sehingga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang audit manajemen pada pelayanan kesehatan di Departemen Bedah Rumkital Dr. Ramelan Surabaya.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan audit manajemen dalam menilai efektifitas dan efisiensi pelayanan terhadap pasien di Departemen Bedah Rumkital Dr. Ramelan Surabaya.

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan audit manajemen dalam menilai efektifitas dan efisiensi pelayanan terhadap pasien di Departemen Bedah Rumkital Dr. Ramelan Surabaya.

Tinjauan Pustaka

Audit

Audit adalah tindakan membandingkan antara keadaan yang sebenarnya (kondisi) dengan keadaan yang seharusnya (kriteria). Tujuan dari audit itu sendiri adalah untuk menilai apakah sudah sesuai pelaksanaan yang dilakukan dengan apa yang telah ditetapkan dan menilai apakah yang ada sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Audit Manajemen

Audit manajemen adalah evaluasi terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Dalam

konteks audit manajemen manajemen meliputi seluruh operasi internal perusahaan yang harus dipertanggung jawabkan kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggi. (Bayangkara ,2015,2)

Efektivitas dan Efisiensi

Menurut IBK Bayangkara (2015,17) Efektivitas merupakan ukuran dari output. Hubungan antara ekonomisasi efisiensi dan efektivitas berdasarkan konsep input-proses-output. Sedangkan efisiensi adalah rasio antara output dan input. Seberapa besar output yang dihasilkan dengan menggunakan sejumlah input yang dimiliki perusahaan.

Manajemen Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan sebuah institusi bidang pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Tugas dari rumah sakit salah satunya adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit terdiri dari : Struktur, Proses, Outcome. Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit juga dinilai dari kepuasan pasien rumah sakit dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah yang ada serta mendapatkan pembenaran terhadap kondisi dan praktik - praktik yang berlangsung serta bertujuan untuk membuat deskriptif mengenai fakta-fakta dan hubungan antara kejadian yang diselidiki secara terperinci untuk menghasilkan rekomendasi untuk keperluan dimasa yang akan datang.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kualitatif yaitu berupa penjelasan

dari pejabat yang berwenang langsung terhadap kebijakan yang dilaksanakan *job description* dan organisasi Departemen Bedah.

Sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil dari wawancara dan observasi di Departemen Bedah. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa tugas fungsi dan tujuan visi dan misi, struktur organisasi, uraian jabatan, dan standar prosedur operasional di Departemen Bedah.

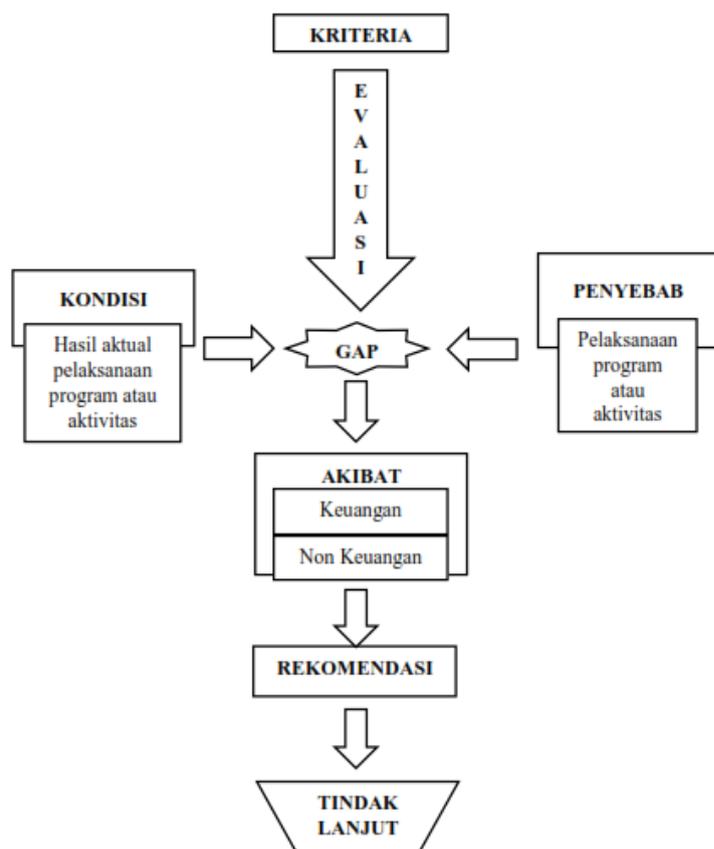
Teknik Pengambilan Data

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan observasi langsung pada Departemen Bedah Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. Observasi dilakukan peneliti untuk mengetahui secara langsung kegiatan yang ada di Departemen Bedah Rumkital Dr. Ramelan Surabaya untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi.

Kerangka Konseptual



HASIL DAN PEMBAHASAN**Pembahasan**

Kondisi	Kriteria	Penyebab	Akibat
Waktu tunggu operasi elektif pasien bedah spine belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.	Waktu tunggu operasi elektif pasien tidak lebih dari 2 hari.	Banyaknya pasien bedah spine, waktu operasi cukup lama, dokter bedah spine terbatas.	Terjadi penundaan operasi pasien bedah spine dan pelayanan dinilai kurang efektif.

Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kegiatan atau aktivitas pelayanan di Departemen Bedah telah berjalan efisien karena tidak adanya dokter, perawat dan karyawan nonmedis yang menganggur disaat jam kerja dan tidak ada kamar operasi yang tidak terpakai, namun belum berjalan secara efektif karena waktu tunggu operasi elektif pasien bedah spine yang belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan yaitu tidak lebih dari 2 hari karena banyaknya pasien bedah spine, lamanya waktu pembedahan, dokter penanganan bedah spine yang terbatas sehingga terjadi penundaan operasi pasien bedah spine.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan kelemahan yang harus menjadi perhatian oleh Departemen Bedah untuk diperbaiki dimasa yang akan datang. Atas kelemahan tersebut peneliti memberikan saran yaitu, penambahan dokter spesialis untuk penanganan bedah spine , perawat dan kamar operasi khusus bedah spine agar waktu tunggu operasi elektif pasien sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan pelayanan bedah dapat berjalan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno, 2012. Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntansi oleh akuntan Publik. Edisi 4 Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Bayangkara, IBK, 2015. Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi, Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Cahyati, Icah, 2013. Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi). Skripsi. Universitas Pasundan.

- Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Jesica, 2014. "Pengaruh Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Bandung)". Skripsi. Universitas Kristen Maranatha.
- Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008.
- Kepmenkes RI No.340/Menkes/PER/III/2010.
- Moleong, Lexy J, 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyadi, 2013. Auditing. Jakarta : Salemba Empat.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Potter, P. A & Perry, A. G, 2006. Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4 Volume 2. Jakarta : EGC.
- Randal J. Elder, Mark S. Beasley, Alvin A. Arens dan Amir Abadi Yusuf, 2011. Jasa Audit Dan Assurance. Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Retno, Rezky, 2015. Pengaruh Audit Operasional dan Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta). Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sakinah, Fitri, 2013. Peranan Audit Operasional Dalam Mendorong Efektifitas dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Unit Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasimriau Pekanbaru.
- Sjamsuhidayat, 2010. Buku Ajar Ilmu Bedah. Edisi II. Jakarta : EGC.
- Sri, Aisyah, 2017. Pengaruh Pelaksana Audit Operasional dan Pelaksana Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sondang P. Siagian, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara. SOP Departemen Bedah Rumkital Dr. Ramelan Surabaya
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung : Alfabeta.
- UU No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Wolper, L, F and J, J, Pena, 1987. *Health Care Administration : Principles and Practices*, Aspen Publisher. Rockville, Md.
- Yasin, Muhammad, Slamet Riyadi, and Ibrahim Ingg. "Analisis Pengaruh Struktur Apbd Terhadap Kinerja Keuangan Daerah Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Kabupaten Dan Kota Se-Jawa Timur." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* (2017): 493-510.