

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini pelayanan rumah sakit tidak terlepas dari perkembangan ekonomi masyarakat. Hal ini tercermin pada perubahan fungsi klasik rumah sakit yang pada awalnya hanya memberi pelayanan yang bersifat kuratif terhadap pasien melalui rawat jalan dan rawat inap bergeser ke pelayanan yang lebih komprehensif meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, seperti yang tertuang dalam UU no 36 tahun 2009 tentang kesehatan pada bab 1 pasal 11 menjelaskan tentang upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi serta berkesinambungan. Rumah sakit adalah organisasi padat modal, padat usaha, padat karya serta padat masalah. Seiring dengan pertumbuhan rumah sakit di Indonesia untuk dapat bersaing dalam industri kesehatan ini maka setiap rumah sakit berlomba-lomba meningkatkan kualitas atau mutu pelayanannya, tentu saja peningkatan mutu pelayanan ini harus dijalankan dalam segala aspek di rumah sakit.

Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan yang tujuan utamanya adalah bagian dari pelayanan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Pelayanan kesehatan (medis) merupakan hal penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku, agar masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan (Triulan dan Shinta, 2010). Hal ini juga diatur dalam UU No 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan terdapat 9 ruang lingkup survei kepuasan

masyarakat dalam peraturan ini meliputi: (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu pelayanan, (4) Biaya/tarif, (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Perilaku pelaksana, (8) Maklumat Pelayanan, (9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat harus memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medis sekurang-kurangnya 4 spesialisik dasar lengkap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit dari berbagai tipe yang berbeda dalam menyediakan pelayanan kesehatan, baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit negeri guna menjaga kelangsungan pelayanan kesehatan sesuai *Standar Operating Procedure* (SOP) dan mencapai keuntungan yang optimal. Menurut Carlzon (2017) mengadopsi dari ilmu marketing bahwa alur proses pelayanan di rumah sakit terbagi menjadi 3 bagian yaitu Pelayanan Pre-Hospital, Pelayanan During-Hospital dan Pelayanan Post-Hospital.

Menurut Depkes RI yang dikutip dari Suryanti (2012) Pelayanan rawat inap adalah salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan penyakit yang di alaminya. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya.

Salah satu rumah sakit di Mojokerto adalah Rumah Sakit Kamar Medika Empunala yang beralamatkan di Jl. Empunala No.351, Mergelo, Kedundung, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur 61316. Rumah sakit ini menjadi

fasilitas kesehatan bagi masyarakat, dalam kegiatan operasionalnya, semua tenaga medis berperan penting dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Pentingnya pengendalian pelayanan dan fasilitas serta pemakaian obat untuk pasien rawat inap di Rumah Sakit Kamar Medika Mojokerto merupakan salah satu tugas organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan profesional kepada masyarakat dan dimana pendidikan dan penelitian kedokteran diselenggarakan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka penelitian ini dilaksanakan dengan judul “Sistem Pengendalian Intern Pelayanan Dan Fasilitas Serta Pemakaian Obat Untuk Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kamar Medika Mojokerto”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan penelitian antara lain :

1. Bagaimana penerapan Sistem Pengendalian Intern pelayanan untuk pasien rawat inap di Rumah Sakit Kamar Medika Mojokerto?
2. Bagaimana penerapan Sistem Pengendalian Intern fasilitas kesehatan untuk pasien rawat inap di Rumah Sakit Kamar Medika Mojokerto?
3. Bagaimana penerapan Sistem Pengendalian Intern pemakaian obat untuk pasien rawat inap di Rumah Sakit Kamar Medika Mojokerto?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui penerapan Sistem Pengendalian Intern Pelayanan Untuk Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kamar Medika Mojokerto
2. Untuk mengetahui penerapan Sistem Pengendalian Intern Fasilitas kesehatan Untuk Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kamar Medika Mojokerto
3. Untuk mengetahui penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemakaian Obat Untuk Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kamar Medika Mojokerto

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berikut ini, yaitu :

1. Aspek akademis

Sebagai bahan pertimbangan antara teori dan praktek sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi akademisi dimasa yang akan datang

2. Aspek pengembangan ilmu dan pengetahuan

Sebagai bahan referensi serta menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam mengembangkan teori teori yang relevan pada disiplin ilmu ekonomi dimasa sekarang ataupun masa yang akan datang.

3. Aspek praktis

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan saran kepada manajemen Rumah sakit untuk dapat menjadi pertimbangan dalam penentuan kebijakan tentang penerapan pengendalian pelayanan dan fasilitas serta pemakaian obat untuk pasien rawat inap.

b. Bagi penulis,

Untuk menambah wawasan penulis tentang praktik kerja di dunia nyata, sehingga dapat menambahkan pengetahuan sebelumnya yang di dapat di bangku kuliah, terutama dalam hal penerapan pengendalian pelayanan dan fasilitas serta pemakaian obat untuk pasien rawat inap.